

Resultaten van de meting bij 28 sociale diensten

TEVREDENHEID VAN OCMW-GEBRUIKERS IN VLAAMS-BRABANT

*Peter Raymaekers, Frank Dupont, Sofie Van Pelt, Sociale School Heverlee, UC Leuven Limburg.
Tine De Rijck, Filip De Maesschalck, Steunpunt sociale planning, Provincie Vlaams-Brabant*



**VLAAMS-
BRABANT**

kruispunt van vele werelden



UC Leuven
Limburg
MOVING MINDS

Inhoud

1. Inleiding	5
2. Verantwoording en methode	6
2.1 Belang van gebruikersparticipatie	6
2.2 Kwaliteit van dienstverlening vanuit gebruikersoogpunt	6
2.3 Gebruikte methode	7
3. De bevraging	10
4. De kenmerken van de respondenten	12
4.1 Geslacht en leeftijd	12
4.2 Nationaliteit	13
4.3 Gezinssituatie	15
4.4 Aanwezigheid in België en in de gemeente	17
4.5 Taalgebruik	20
4.6 Andere kenmerken	21
5. Gebruik van het OCMW	23
5.1 Aantal jaar dat men beroep doet op een OCMW	23
5.2 Eerste contact met een OCMW	24
5.3 Bezoek aan OCMW en huisbezoek	26
5.4 Redenen om beroep te doen op het OCMW	27
6. Tevredenheid over het OCMW	32
6.1 Beoordeling eerste contact	32
6.2 Beoordeling dienstverlening van het OCMW	32
6.3 Beoordeling maatschappelijk werker	38
6.4 Samenhang tevredenheid met de kenmerken van de gebruiker	43
6.5 Het opstellen van nieuwe dimensies	49
6.6 Weinig impact van gemeentelijke kenmerken	53
7. Besluit	54
8. Bibliografie	56

1. Inleiding

Kwaliteitszorg is een continue proces dat ons verplicht om letterlijk stil te staan bij wat we doen. De tevredenheid van de gebruikers is daarbij één van de voornaamste drijfveren. De uitvoering van een tevredenheidsmeting past dan ook in de ontwikkeling van een globaal kwaliteitsbeleid binnen een OCMW. Kwaliteitszorg stopt immers niet meer bij 'interne controle', maar gaat uit van het gebruikersperspectief. Deskundigen geven aan dat het verbeteren van de kwaliteit van de publieke dienstverlening alleen mogelijk is als de burger of de gebruiker daadwerkelijk een stem krijgt en de kwaliteit van de dienstverlening kan beoordelen. Een tevredenheidsmeting kan daarnaast de dialoog tussen OCMW's en mensen die in armoede leven concretiseren.

De provincie Vlaams Brabant gaf daarom aan het departement Sociale School Heverlee van de Katholieke Hogeschool Leuven (het huidige UC Leuven Limburg) de opdracht een methode uit te werken om de tevredenheid te meten van de gebruikers van het OCMW met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening. In de pilot-fase in 2010-2011 werd de methode door onderzoekers van UC Leuven Limburg ontwikkeld en uitgetest in de OCMW's van Machelen, Landen en Boortmeerbeek.

Vervolgens werden gedurende drie academiejaren (van 2010 tot 2014) tevredenheidsonderzoeken georganiseerd bij 28 Vlaams-Brabantse OCMW's. Het veldwerk werd verricht door studenten van de Bacheloropleidingen Sociaal Werk en Sociale Readaptatiewetenschappen. De bevragingen werden uitgevoerd in opdracht van deze OCMW's en inhoudelijk en financieel ondersteund vanuit de provincie Vlaams-Brabant. Er werden in totaal 1.756 gebruikers bevroegd.

Het opzet van het onderzoek was om een zicht te krijgen op de mening van de OCMW-gebruikers over de kwaliteit van de aangeboden ambulante dienst- en hulpverlening en over de relatie met de maatschappelijk werker en dit in het kader van een globaal kwaliteitsbeleid van het OCMW.

Dit onderzoeksrapport legt de gegevens van de 28 OCMW's samen om na te gaan of er algemene conclusies kunnen getrokken worden, over al die gemeenten heen. Dit rapport biedt ook de mogelijkheid om de gegevens van het eigen OCMW te vergelijken met het totaal van de geënquêteerde OCMW's. De meeste tabellen die in de gemeentelijke rapporten staan, worden hier immers hernomen voor alle gemeenten samen. In dit rapport gaan we vaak nog verder dan dat en gaan een aantal verbanden na die (statistisch) moeilijk te verantwoorden zijn voor één enkele bevraging.

Wij wensen ieder te danken die meegewerkt heeft aan het onderzoek: in de eerste plaats de OCMW-gebruikers die ons te woord stonden, verder de OCMW-medewerkers, de studenten van de bacheloropleidingen sociaal werk en sociale readaptatiewetenschappen en de secretariaatsmensen van de Campus Sociale School Heverlee van UC Leuven Limburg.

2. Verantwoording en methode

2.1 Belang van gebruikersparticipatie

Gebruikersparticipatie is in het lokaal sociaal beleid een actueel thema. In het OCMW-decreet uit 2008 (X, 2008), dat voor het grootste gedeelte van kracht werd op 1 juli 2009, wordt heel wat aandacht besteed aan kwaliteitszorg binnen de OCMW's en meer bepaald inzake participatie. Er wordt voorzien in een systeem van klachtenbehandeling, een ombudsfunctie en inspraak om de burger en specifieke doelgroepen te betrekken bij de beleidsvoorbereiding, de uitwerking en de evaluatie van de dienstverlening.

Nochtans zijn deze maatregelen die de participatie van de burger willen bevorderen weinig concreet uitgewerkt in het decreet (Van Schuylenbergh, 2009). Ook het Kwaliteitsdecreet voor zorg- en welzijnsvoorzieningen (X, 2003) bepaalt dat er een kwaliteitsbeleid dient gevoerd te worden en een kwaliteitshandboek moet worden opgesteld, maar het klantperspectief ontbreekt: de gebruikers van deze voorzieningen hebben enkel indirecte rechten.

Er is een grote nood aan methodieontwikkeling om de gebruikersparticipatie gestalte te geven. Een basisuitgangspunt van het sociaal werk is "dat mensen inspraak en participatiemogelijkheden moeten krijgen bij belangrijke veranderingen die hun leven aangaan" (Peeters, 2009). Voor sociaal werk betekent dit in het bijzonder dat ook meer kwetsbare doelgroepen moeten kunnen gehoord worden en dat de opbouw van kennis dient te gebeuren vanuit de ervaringen van de doelgroepen.

Het uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek past in deze ontwikkelingen. Tevredenheidsonderzoek is gericht op de kwaliteit vanuit het oogpunt van de gebruikers. Deze meting kan worden gebruikt om binnen een OCMW verbeteracties uit te voeren, de resultaten te vergelijken met andere OCMW's uit de regio (benchmarking) of vergelijkingen te maken doorheen de tijd (tevredenheidsbarometer).

2.2 Kwaliteit van dienstverlening vanuit gebruikersoogpunt

Uit onderzoek blijkt dat de kwaliteit van de hulpverlening vaak heel anders beoordeeld wordt door sociaal werkers en gebruikers in vergelijking met het beleid en management (Cox & Van der Vorst, 2015, 4). Ze vertrekken eerder van een waarde-rationaliteit dan van een doel-rationaliteit. Sociaal werkers en gebruikers benadrukken vooral de morele dimensie als basis voor een kwalitatieve hulpverlening. Het gaat volgens hen vooral over de juiste attitude en minder over de kennis en vaardigheden van de hulpverlener. Het gevoel van geholpen te worden, respect tonen/voelen, luisterbereidheid, hoop geven, worden vaak belangrijker geacht of meer geapprecieerd dan het concrete, meer meetbare, resultaat van de hulpverlening.

Cockx en Gehre onderscheiden in navolging van Snellen drie waarderingscriteria voor een sociaal werk relatie en dit vanuit het oogpunt van de gebruiker. Het eerste criterium is "aantrekkelijkheid", waarbij wordt rekening gehouden met overtuiging, de manier van communiceren, enthousiasme, luisterbereidheid, empathisch vermogen en correctheid. Het tweede criterium is "betrouwbaarheid", met de aspecten respect, privacy, machtsgebruik- of –

misbruik, solidariteit. Tot slot gaat het om de “deskundigheid” van de sociaal werker, hetgeen niet enkel met kennis te maken heeft maar ook met houding en vaardigheden (Cockx & Gehre, 2015).

Onderzoek van Lambert (Lambert & Barley, 2001) toont aan dat de specifieke methode die wordt toegepast door de sociaal werker of hulpverlener slechts een beperkt effect heeft op het resultaat van de hulpverlening; hij raamt dit aandeel op 15%. Andere factoren zijn dus van groter belang. 40% wordt bepaald door kenmerken van de gebruikers, zoals intelligentieniveau en/of omgevingsfactoren, zoals de thuisomgeving. 30% zou te wijten zijn aan algemeen werkzame factoren (de “common factors”), zijnde de kwaliteit van de relatie tussen gebruiker en professional, de kwaliteitsaspecten van de hulpverlener (zoals de opleiding en het in staat zijn om aan te sluiten bij de motivatie en hulpvraag van de gebruiker) en factoren op organisatieniveau (zoals een evenwichtige caseload en een lerende werkomgeving). 15% van het effect tenslotte zou te wijten zijn aan hoop en verwachting van de gebruiker, wat op zich bijdraagt tot een goed resultaat (Omlo, Bool, & Rensen, 2013).

2.3 Gebruikte methode

De **kwaliteitsdimensies** werden naar analogie met een onderzoek in de provincie Limburg (Provincie Limburg, 2008) gebaseerd op het ‘service quality’ model van Parasuraman e.a., waarbij een kwalitatieve dienstverlening wordt onderverdeeld in tien dimensies (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1986):

- toegankelijkheid/bereikbaarheid;
- responsiviteit/reactiesnelheid/direct beantwoorden van vragen;
- rechtvaardigheid;
- communicatie/uitleg geven/informereren van de gebruiker;
- respect/beleefdheid/vriendelijkheid en behulpzaamheid tegenover gebruikers;
- het begrijpen van de gebruiker/dienstverlening op maat/empathie;
- toereikende infrastructuur;
- effectiviteit van de dienstverlening voor de gebruiker;
- competentie/vakkennis/snel en effectief reageren of doorverwijzen;
- betrouwbaarheid/zich houden aan afspraken.

Deze 10 dimensies werden geoperationaliseerd in 49 vragen. Iedere kwaliteitsdimensie werd dus gemeten op basis van meerdere vragen.

De bevraging gebeurde **mondeling** (face-to-face) **bij gebruikers aan huis**. Er werd gebruik gemaakt van een **gestructureerde vragenlijst**, met vragen over de eerste contactname met het OCMW, de tevredenheid over de geboden dienstverlening en de tevredenheid over de hulpverleningsrelatie. Daarnaast peilden we naar enkele achtergrondkenmerken van de gebruiker en stelden een aantal open vragen.

We zijn ons bewust van de mogelijke negatieve effecten van een gestructureerd interview op de antwoorden, zeker bij OCMW-gebruikers. Zo wijst Carmen Mathijssen in haar doctoraatsonderzoek over de buurt- en nabijheidsdiensten op de moeilijkheden die gepaard gaan met gestructureerde interviews bij kwetsbare mensen: het zich verbaal moeilijk kunnen uitdrukken, slechte ervaringen in het verleden met interviews van officiële instanties (VDAB, RVA, Probation-assistent, OCMW,...), sociaal wenselijk antwoorden geven in de hoop de interviewer te behagen of er sneller vanaf te zijn (Mathijssen, 2008).

Daarom was de combinatie van open en gesloten vragen om de graad van tevredenheid te meten een bewuste keuze. Via **gesloten houdingsvragen** met een vijfpuntschaal (zeer ontevreden, ontevreden, noch tevreden noch ontevreden, tevreden, zeer tevreden) kregen we een gekwantificeerd overzicht van de graad van tevredenheid over de verschillende dimensies en items. Via de **open vragen** kregen we meer spontane antwoorden en konden de gebruikers in eigen bewoordingen vertellen hoe ze de dienstverlening van het OCMW en de relatie met de maatschappelijk werker ervaren en welke voorstellen ze formuleren om de dienstverlening te verbeteren.

Om sociaal wenselijke antwoorden zoveel mogelijk te voorkomen gebeurde het onderzoek volstrekt **anoniem** en werd het interview aan huis (of in een neutrale ruimte, maar niet op het OCMW zelf) afgenomen door externe enquêteurs (studenten). De naam van de gebruiker bleef overal onvermeld. Enkel de antwoorden van een grote groep mensen namen we in het onderzoeksrapport op. Bij medewerking ondertekenden de gebruikers een schriftelijke toestemming, waardoor de regelgeving op de privacy gerespecteerd werd.

Omdat elk OCMW een andere indeling van haar dienstverlening heeft, moest een **doelgroepomschrijving** worden opgesteld die over de verschillende OCMW's dezelfde populatie bereikt. Er werd geopteerd voor een ruime omschrijving van de doelgroep, los van de concrete organisatie van de dienstverlening, waardoor we binnen de verschillende OCMW's dezelfde doelgroep konden bevragen. Dit leverde een goed beeld van de tevredenheid van de verschillende gebruikers van de OCMW dienst- en hulpverlening.

De onderzoekspopulatie bestond uit *de inwoners van de gemeente die omwille van administratieve-, financiële-, psychosociale-, of huisvestingsproblemen of andere redenen het voorbije jaar contact hadden opgenomen met, en als gebruiker gekend zijn bij de sociale dienst van het OCMW en alle diensten die gerelateerd zijn aan die dienst* (bijvoorbeeld: dienst tewerkstelling, dienst schuldbemiddeling,...) *en het lokaal opvanginitiatief (LOI)*. Het gaat om gebruikers die het jaar voordien tevens minstens twee gesprekken hebben gehad met een OCMW-hulpverlener.

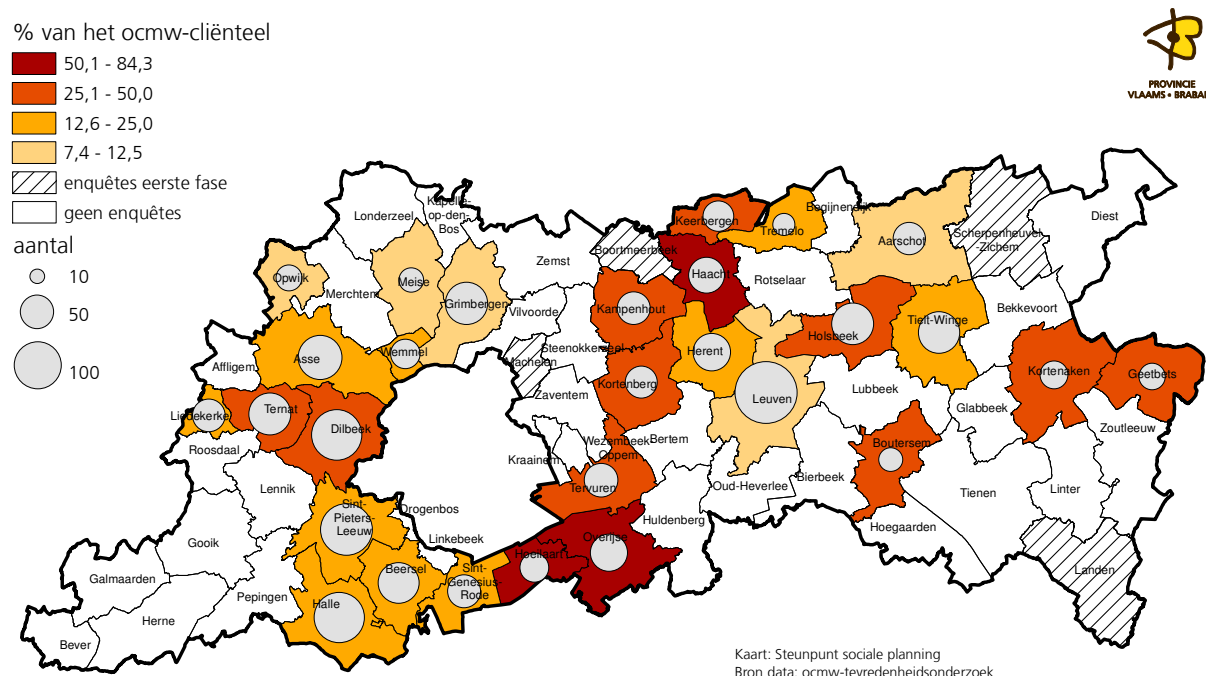
Studenten werden ingeschakeld voor het veldwerk. In het kader van het **opleidingsonderdeel Sociaal Wetenschappelijk Onderzoek** konden ze zo een concrete interviewervaring opdoen en deze kaderen in het geheel van het onderzoeksproces. Tevens liet dit hen toe om kennis te maken met de leefwereld van OCMW-gebruikers. De studenten werden geïnformeerd over de doelstellingen van het onderzoek, kregen een interviewopleiding en stonden in voor de contactname met de gebruikers en de afname van minstens twee enquêtes.

De enquêtes werden ingevoerd in Socratos, een web-applicatie voor het uitvoeren van online onderzoek. Het invoeren van de vragenlijsten was mogelijk via een computer thuis of in de school. **Controles** werden uitgevoerd en hieruit blijkt dat de studenten correcte informatie doorgaven in verband met de non-respons. Op basis van de controle van de geboortedatum bleek ook dat de studenten effectief aan huis geweest zijn.

Ieder OCMW ontving een rapport met de resultaten van de tevredenheidsmeting, en kon zelf besluiten of de resultaten publiek werden gemaakt, en op welke manier. In de hiernavolgende analyse van de onderzoeksgegevens worden geen resultaten vernoemd van afzonderlijke OCMW's.

Er werden 1.756 OCMW-gebruikers geënkwestioneerd, verspreid over 28 OCMW's. Figuur 1 geeft aan over welke OCMW's het gaat. Deze kaart geeft ook het aantal geënkwestioneerde personen per gemeente, in absolute cijfers en als aandeel van het totaal aantal OCMW-gebruikers. In sommige gemeenten werd meer dan de helft van de gebruikers geënkwestioneerd, in andere een kleine minderheid. Het totaal aantal OCMW-gebruikers is wel niet steeds op exact dezelfde manier gedefinieerd.

Figuur 1: Aantal geëngquêteerde personen na eerste fase (N=1756)



Tabel 1: Plaats van de enquête

Plaats enquête	aantal	%
thuis	1.590	90,5
OCMW	60	3,4
andere	106	6,0
Totaal	1.756	100,0

Bij 63% van de enquêtes was enkel de enquêteur en de respondent aanwezig. In meer dan een derde van de gevallen was dus een derde persoon aanwezig. Slechts bij een kleine minderheid had die een grote invloed op het gesprek (Tabel 2). De medewerking werd door de student – enquêteur over het algemeen als (zeer) goed beoordeeld: bij slechts 6% van de respondenten was dat niet het geval (Tabel 3).

Tabel 2: Aanwezigheid van derden

Aanwezigheid derden	aantal	%
ja, grote invloed	58	3,3
ja, beperkte invloed	193	11,0
ja, geen invloed	404	23,0
nee	1101	62,7
Totaal	1.756	100,0

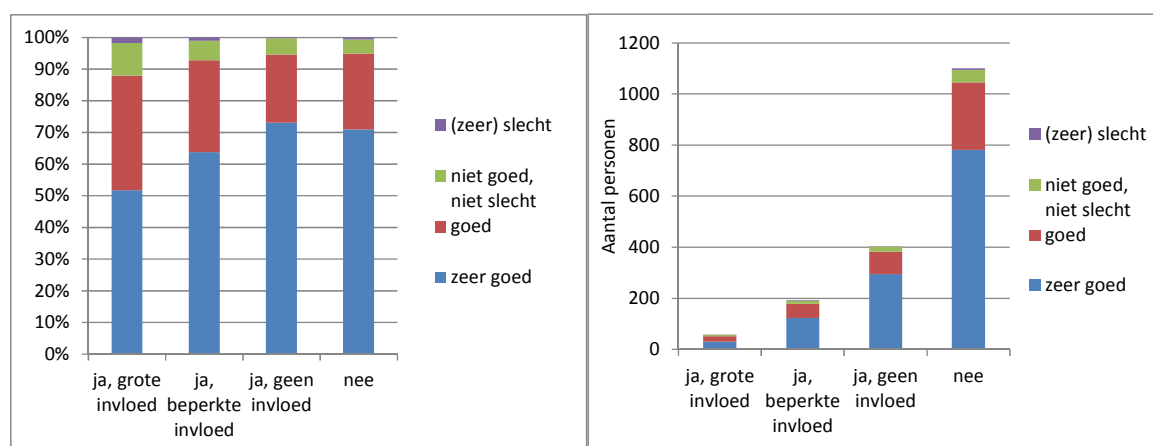
Tabel 3: Medewerking

Medewerking	aantal	%
zeer goed	1229	70,0
goed	428	24,4
niet goed, niet slecht	88	5,0
slecht	9	0,5
zeer slecht	2	0,1
Totaal	1.756	100,0

Er bestaat een relatie tussen de aanwezigheid van derden en de medewerking van de respondenten. De medewerking is het minst goed wanneer er een derde persoon aanwezig is die een grote invloed heeft op het gesprek. Wanneer die persoon geen invloed uitoefent of er is geen derde persoon aanwezig, is de medewerking veel beter

Dit zien we op Figuur 2 (links). Bij aanwezigheid van een derde persoon die grote invloed uitoefent, is de medewerking zeer goed in een goede helft van de gevallen; wanneer die derde persoon geen invloed uitoefent of er is geen derde persoon aanwezig, werkt meer dan 70% van de respondenten zeer goed mee. Opgelet: in absolute aantallen is het aantal mensen dat niet goed meewerkt groter wanneer er niemand aanwezig is, gewoon omdat het daar over veel grotere aantallen gaat (Figuur 2, rechts).

Figuur 2: Relatie tussen aanwezigheid van derden en medewerking (N=1.756)



4. De kenmerken van de respondenten

4.1 Geslacht en leeftijd

Met 57% zijn de vrouwen duidelijk in de meerderheid onder de geënquêteerden (Tabel 4). De gemiddelde leeftijd bedraagt 46,9 jaar.¹ Het aantal respondenten jonger dan 30 jaar en het aantal respondenten van 65 jaar of meer is relatief beperkt, met telkens zo'n 15% (Tabel 5).

Tabel 4: Geslacht van de respondenten

Geslacht	aantal	%
man	759	43,2
vrouw	997	56,8
Totaal	1.756	100,0

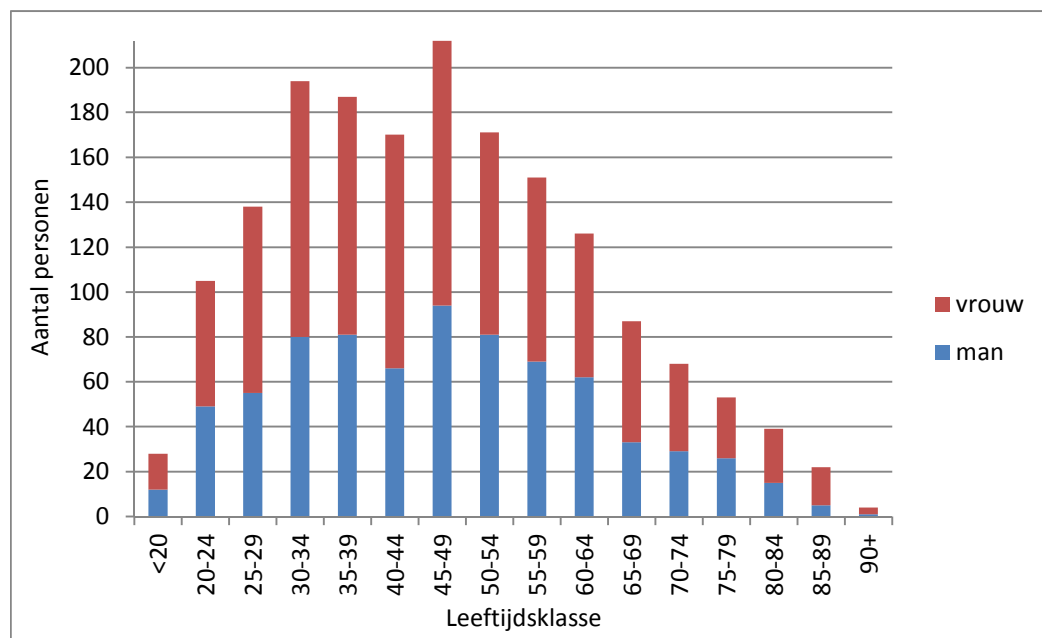
Tabel 5: Leeftijd van de respondenten

Leeftijd	aantal	%
<30	271	15,4
30-44	551	31,4
45-64	660	37,6
65+	273	15,6
Totaal	1.755	100,0

¹ In de enquête werd gevraagd naar het geboortjaar, en niet naar de leeftijd zelf. De leeftijd werd berekend door het geboortjaar af te trekken van het jaar waarin de enquête werd afgenomen (dat verschillend is afhankelijk van de gemeente).

De oververtegenwoordiging van vrouwen doet zich voor bij alle leeftijdsgroepen. Dit zien we op Figuur 3, die het aantal respondenten in de verschillende leeftijdsklassen weergeeft, opgedeeld naar geslacht.

Figuur 3: De leeftijd van de respondenten, naar geslacht (N=1.755)



4.2 Nationaliteit

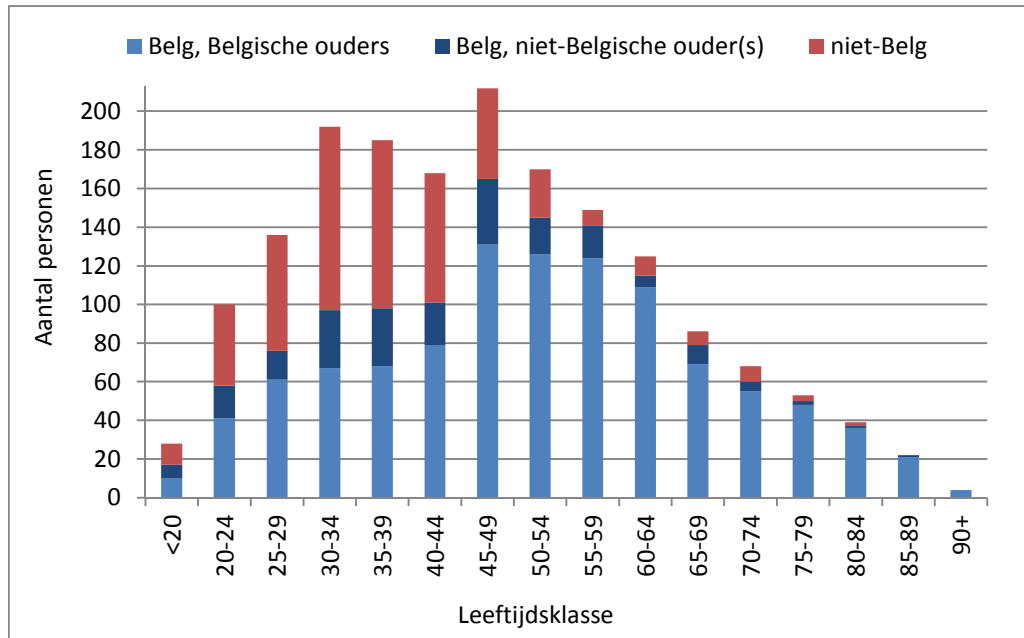
Meer dan 60% van de respondenten is Belg en heeft Belgische ouders. 12% is Belg, maar heeft een of twee ouders met een niet-Belgische nationaliteit. 27% is niet-Belg en heeft (op 3 uitzonderingen na) ook een of twee ouders met een niet-Belgische nationaliteit. In totaal heeft 40% van de respondenten dus een of twee ouders met een niet-Belgische nationaliteit (37% heeft een niet-Belgische vader en 37% heeft een niet-Belgische moeder).

Tabel 6: Nationaliteit en nationaliteit van de ouder(s)

Nationaliteit en nationaliteit ouder(s)	aantal	%
Belg, Belgische ouders	1.049	60,4
Belg, niet-Belgische ouder(s)	216	12,4
niet-Belg	473	27,2
Totaal	1.738	100,0

Er zijn geen opvallende verschillen tussen mannen en vrouwen. Dit is wel het geval voor de leeftijd: het aantal Belgen met Belgische ouders is vooral groot bij de oudere generaties (Figuur 4). Bij de leeftijdsklassen beneden de 45 jaar gaat het om minder dan de helft.

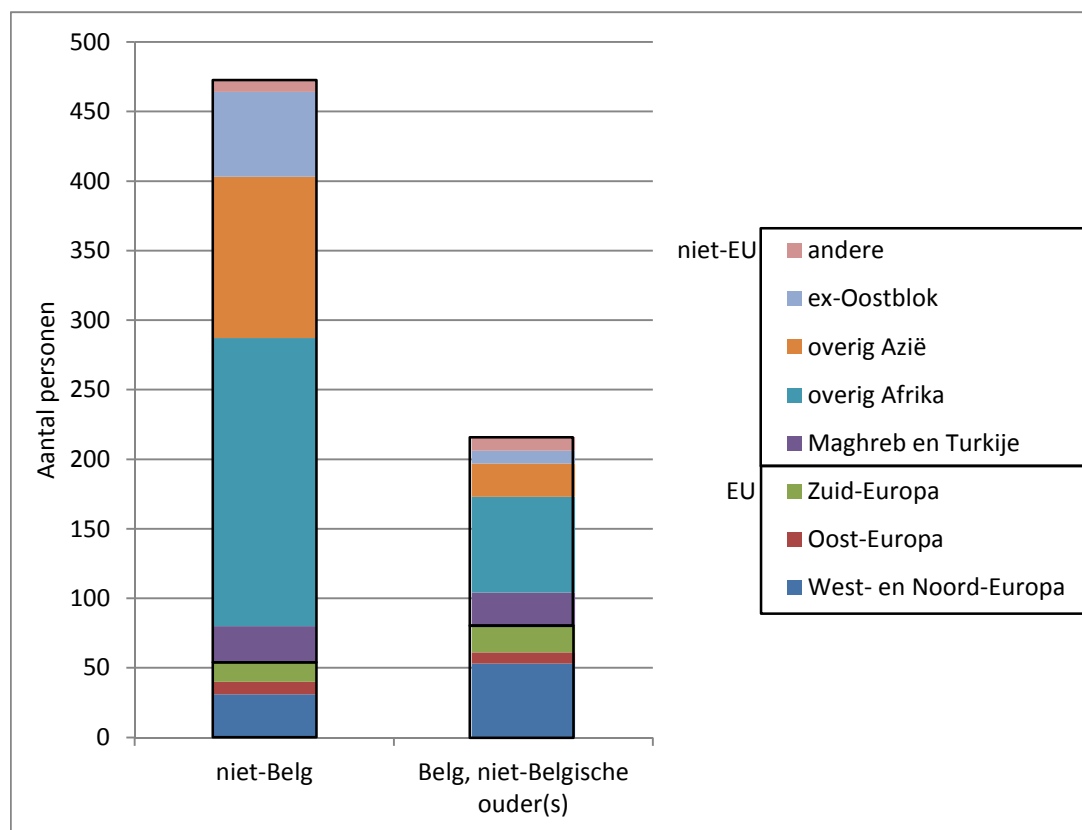
Figuur 4: Leeftijd van de respondenten, naar nationaliteit en nationaliteit ouder(s) (N=1.737).



Niet alle nationaliteiten zijn even sterk vertegenwoordigd. Bij de personen die zelf niet de Belgische nationaliteit hebben, gaat het vooral om nationaliteiten van buiten de Europese Unie (Figuur 5). De Afrikaanse nationaliteiten (de Maghreb niet meegerekend) zijn daar veruit de belangrijkste groep. Daarbinnen is de Congolese nationaliteit de belangrijkste (44%).

Bij de Belgen met (een) ouder(s) met een niet-Belgische nationaliteit is het gewicht van de Congolezen binnen de Afrikaanse nationaliteiten (de Maghreb niet meegerekend) nog groter: 55% van de vaders (of moeders, als de vader een Belgische nationaliteit heeft) heeft er een Congolese nationaliteit. Algemeen zijn de Afrikaanse nationaliteiten hier wel minder belangrijk dan bij de niet-Belgen. Ten opzichte van de niet-Belgen zijn de groepen met een langere migratiegeschiedenis belangrijker: EU-nationaliteiten (vooral West- en Noord-Europa en Zuid-Europa) en nationaliteiten van de Maghreb en Turkije. Bij die laatste gaat het vooral om de Marokkaanse nationaliteit, wat ook bij de niet-Belgen het geval is.

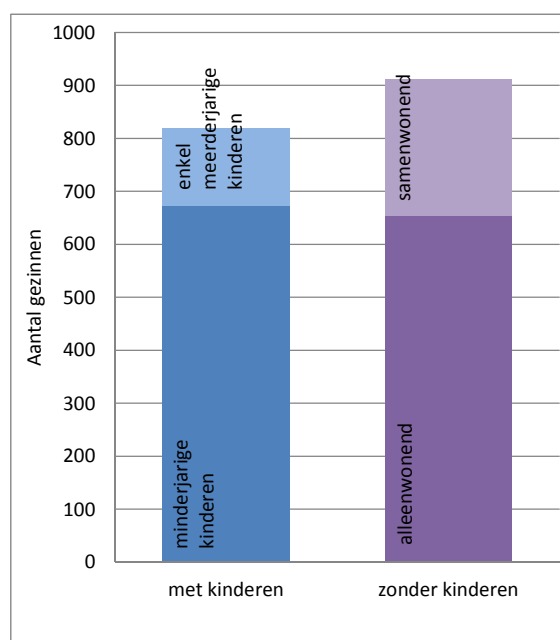
Figuur 5: Nationaliteiten van niet-Belgen en van Belgen met niet-Belgische ouder(s)



4.3 Gezinssituatie

Een kleine meerderheid van de respondenten woont in een gezin zonder kinderen, waarvan de meeste alleen wonen. Bij de gezinnen met kinderen gaat het vooral om gezinnen met minderjarige kinderen (Figuur 6).

Figuur 6: Gezinsvorm van de respondenten (N=1.731).



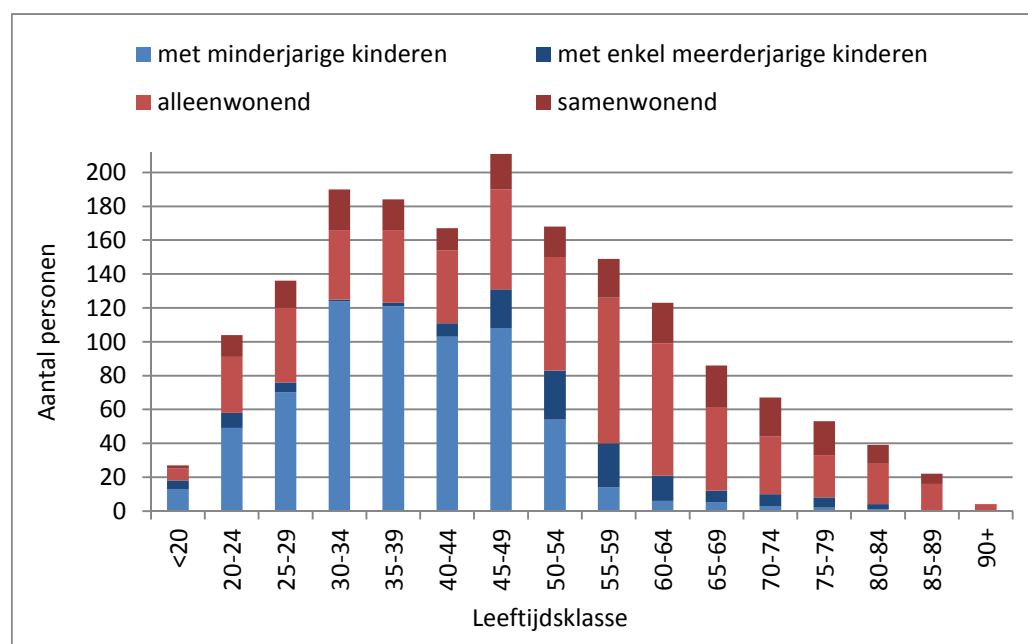
Tabel 7 splitst die gezinsvormen op naar aantal gezinsleden. Bij de niet alleenwonenden zonder kinderen gaat het vooral om gezinnen met 2 personen. De gezinnen met minderjarige kinderen bestaan meestal uit vier personen of meer. Bij de gezinnen met enkel meerderjarige inwonende kinderen is dat niet het geval.

Tabel 7: Gezinsvorm en aantal gezinsleden

Gezinsvorm	aantal	%
alleenwonend	654	37,8
gezin zonder kinderen	257	14,8
<i>waarvan 2 personen</i>	218	12,6
<i>waarvan > 2 personen</i>	39	2,3
gezin met minderjarige kinderen	673	38,9
<i>waarvan 2 personen</i>	137	7,9
<i>waarvan 3 personen</i>	179	10,3
<i>waarvan >3 personen</i>	357	20,6
gezin met enkel meerderjarige kinderen	147	8,5
<i>waarvan 2 personen</i>	48	2,8
<i>waarvan 3 personen</i>	56	3,2
<i>waarvan >3 personen</i>	43	2,5
Totaal	1.731	100,0

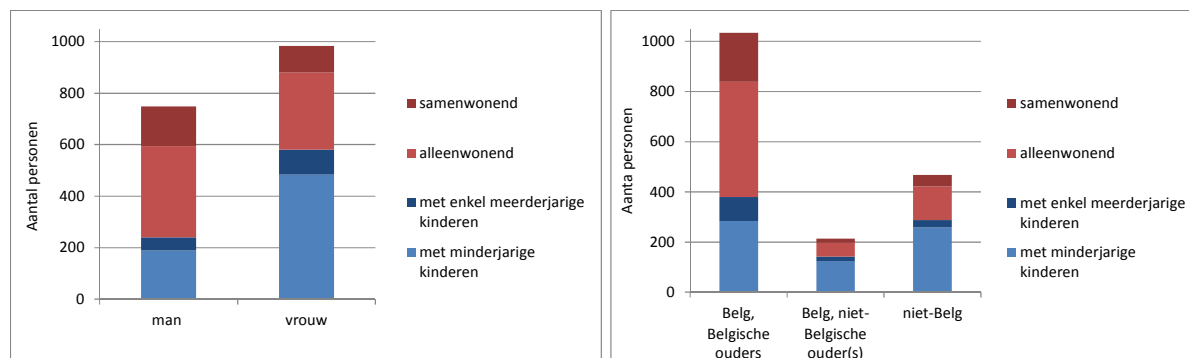
Er is natuurlijk een verband tussen de gezinsvorm en de leeftijd (Figuur 7). Gezinnen met minderjarige kinderen vinden we vooral bij de jongere leeftijdsklassen. Bij de 25 tot 49-jarigen gaat het om de meerderheid van de gezinnen. De meeste gezinnen met enkele meerderjarige inwonende kinderen vinden we bij de 50-59-jarigen. Vanaf 50 jaar zijn de gezinnen zonder kinderen wel in de meerderheid.

Figuur 7: Leeftijd van de respondenten, naar gezinsvorm (N=1.730)



Het is opvallend dat vrouwen vaker in een gezin met kinderen wonen. Hetzelfde geldt voor niet-Belgen en Belgen met (een) ouder(s) van niet-Belgische nationaliteit (Figuur 8). Dat laatste heeft te maken met de jongere leeftijdsstructuur van deze groepen, maar we zien toch dat binnen elke leeftijdsgroep (<30, 30-44, 45-64 en 65+) er meer gezinnen met minderjarige kinderen zijn bij de niet-Belgen en de Belgen met een niet-Belgische ouder dan gemiddeld. Dit geldt ook wanneer we alle gezinnen met kinderen bekijken (dus ook de gezinnen met enkel meerderjarige kinderen). De enige uitzondering daarbij zijn de niet-Belgen jonger dan 30 jaar. Daar zijn er opvallend veel alleenwonenden.

Figuur 8: Gezinsvorm van de respondenten, naar geslacht (N=1.731) en nationaliteitsgroep (N=1.714)



4.4 Aanwezigheid in België en in de gemeente

63% van de respondenten heeft steeds in België gewoond (Tabel 8)². De anderen wonen meestal minder dan 10 jaar (20%) of tussen de 10 en de 20 jaar (11%) in België.

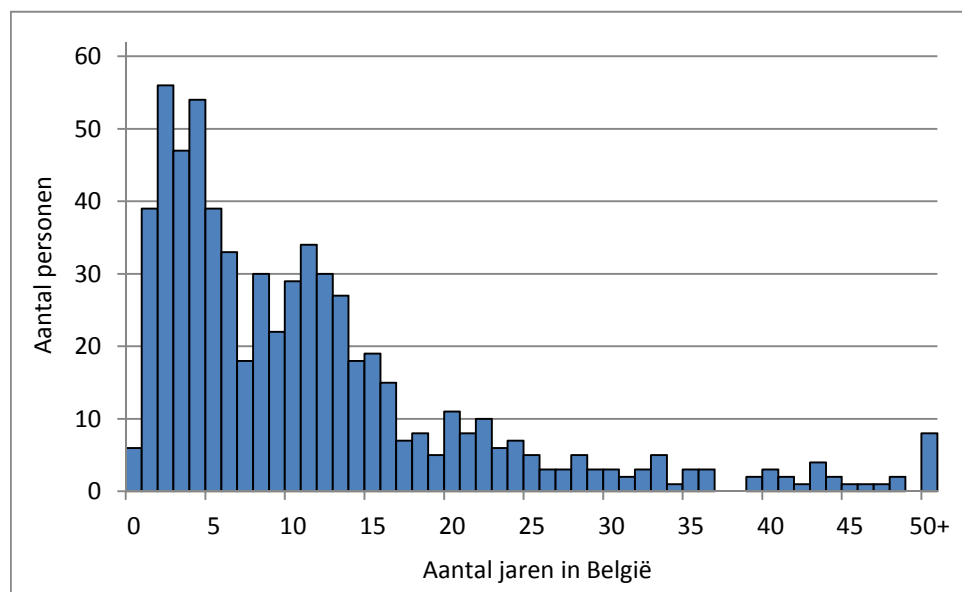
Tabel 8: Aantal jaren in België

Aantal jaren in België	aantal	%
altijd	1.103	63,1
30 jaar of meer	47	2,7
20-29 jaar	61	3,5
10-19 jaar	192	11,0
< 10 jaar	344	19,7
Totaal	1.747	100,0

² In de enquête werd niet gevraagd naar het aantal jaren in de gemeente/België, maar wel sinds welk jaar de respondent in de gemeente/België woont (als zij/hij er niet geboren is). Het aantal jaren in de gemeente/België werd berekend door dat jaartal af te trekken van het jaar waarin de enquête werd afgenomen (dat verschillend is afhankelijk van de gemeente).

Figuur 9 geeft het aantal respondenten dat niet in België geboren is naar aantal jaren dat ze in België wonen. Daarop kunnen we zien dat twee, drie en vier jaar het meest voorkomen.

Figuur 9: Aantal jaren in België: respondenten die niet in België geboren zijn



Er is uiteraard een sterke overeenkomst met de nationaliteitsgroep. Bij de respondenten die altijd al in België woonden, is 93% Belg met Belgische ouders. Bij diegenen die hier niet altijd woonden, is dat slechts 4%. Van de respondenten die hier minder dan 10 jaar wonen is 92% niet-Belg. Dit aandeel vermindert geleidelijk naarmate de verblijfsduur langer wordt, en bij de respondenten die hier meer dan 20 jaar wonen zijn de niet-Belgen al in de minderheid. De anderen zijn dan vooral genaturaliseerde Belgen waarvan een of twee ouders niet-Belg zijn.

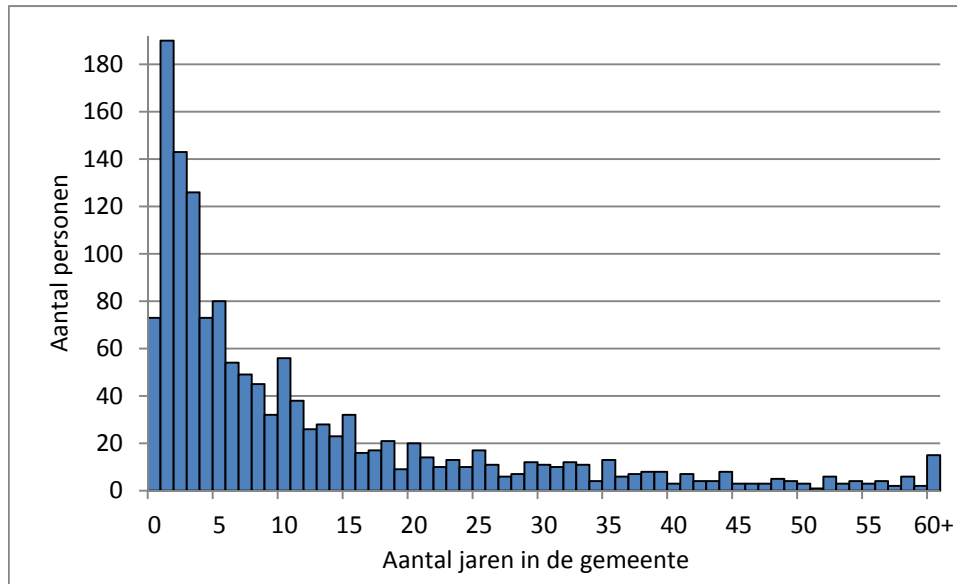
Het aantal mensen dat altijd in België heeft gewoond is uiteraard heel wat groter dan het aantal mensen dat altijd in de gemeente heeft gewoond. Dat laatste geldt voor slechts 17% van de respondenten (Tabel 9). Nog eens 14% woont al 25 jaar of meer in de gemeente. De helft van de respondenten woont minder dan 10 jaar in de gemeente: bij 35% is dat minder dan vijf jaar en bij 15% tussen vijf en negen jaar.

Tabel 9: Aantal jaren in de gemeente

Aantal jaren in de gemeente	aantal	%
altijd	302	17,4
25 jaar of meer	236	13,6
20-24 jaar	67	3,9
15-19 jaar	95	5,5
10-14 jaar	171	9,9
5-9 jaar	260	15,0
< 5 jaar	605	34,9
Totaal	1.736	100,0

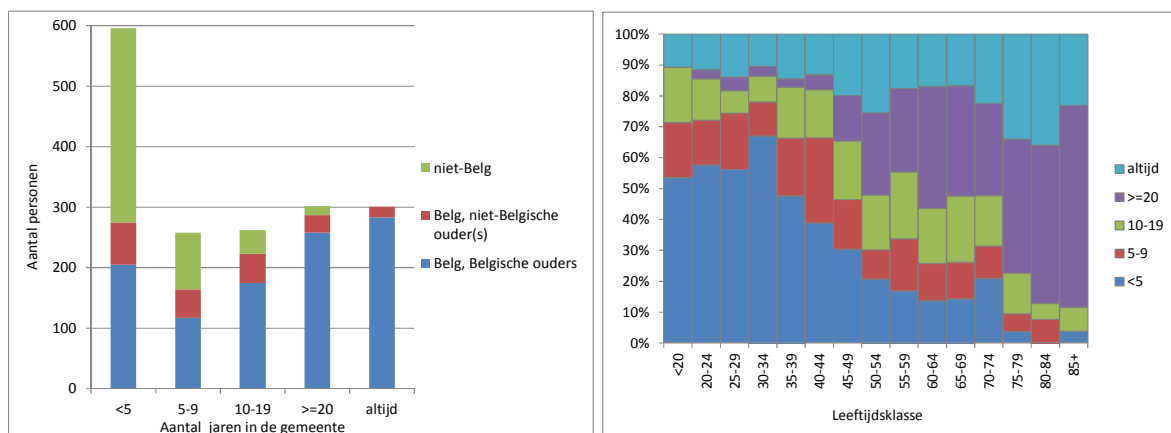
Figuur 10 geeft het aantal respondenten dat niet in de gemeente geboren is naar aantal jaren dat ze in de gemeente wonen. Daarop kunnen we zien dat één jaar het meest voorkomt. Er zijn ook heel wat respondenten die al twee of drie jaar in de gemeente wonen.

Figuur 10: Aantal jaren in de gemeente: respondenten die niet in de gemeente geboren zijn



Ook hier is er een duidelijke link met de nationaliteitsgroep (Figuur 11, links). Bij degenen die minder dan vijf jaar in de gemeente wonen is de meerderheid niet-Belg, en dat aandeel vermindert geleidelijk. Het omgekeerde geldt voor de Belgen met Belgische ouders. Het aandeel van de Belgen met een of twee niet-Belgische ouders is het grootst bij de respondenten die 10-19 jaar in de gemeente wonen. Uiteraard is er ook een relatie met de leeftijd: gemiddeld woont men al langer in de gemeente als men ouder is. Deze relatie is vooral opvallend bij de respondenten die minder dan 5 jaar in de gemeente wonen (vooral jongeren), evenals bij de respondenten die er al meer dan 20 jaar wonen (vooral ouderen). Voor de categorie 'altijd' is die relatie heel wat minder duidelijk (Figuur 11, rechts).

Figuur 11: Aantal jaren in de gemeente, naar nationaliteitsgroep (N=1.719) en naar leeftijd (N=1.735)



4.5 Taalgebruik

57% spreekt thuis Nederlands (Tabel 10, links), en nog eens 3% spreekt thuis Nederlands naast andere talen. Frans is de thuistaal van 19% van de respondenten, en nog eens 4% spreekt thuis Frans naast andere talen (afgezien van het Nederlands). De overige 18% spreekt noch Nederlands, noch Frans. Engels is daarbij niet zo belangrijk (3% spreekt thuis Engels, of Engels en andere talen – afgezien van het Nederlands of het Frans).

Het is niet omdat men thuis geen Nederlands spreekt, dat men die taal niet kent. Dit kunnen we afleiden uit de taal waarin de enquête werd afgenomen (Tabel 10, rechts). 72% van de enquêtes gebeurde immers in het Nederlands. 24% gebeurde in het Frans, en nog eens 4% in het Engels. Slechts 1% van de enquêtes gebeurde (deels) in andere talen. Hoewel 15% van de respondenten thuis enkel andere talen spreekt dan Nederlands, Frans of Engels, gebeurde de enquête bij hen toch het meest in het Nederlands (48%), en vervolgens in het Frans (34%) en het Engels (13%). Er werd slechts 21 keer een tolk gebruikt.

Tabel 10: Thuistaal van de respondenten en taal enquête

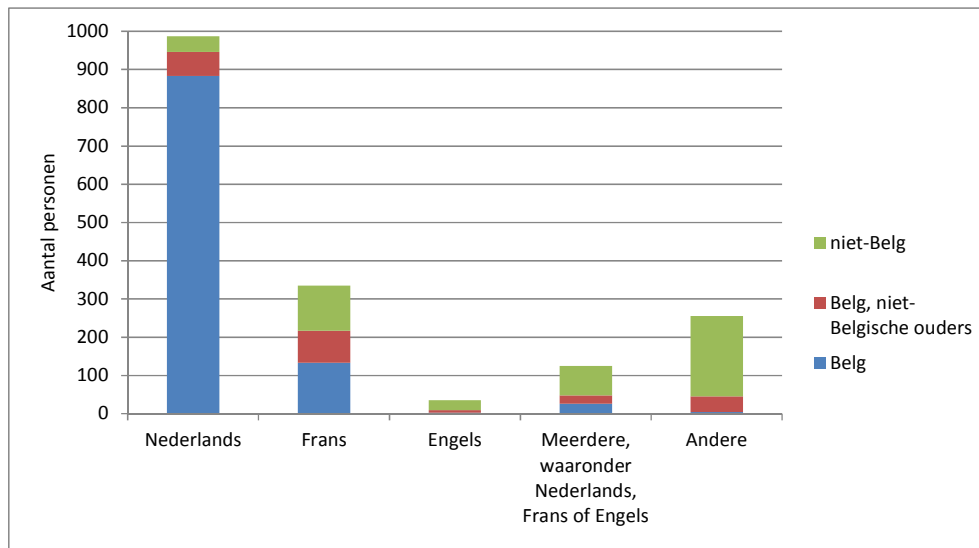
	Thuistaal		Taal enquête	
	aantal	%	aantal	%
Nederlands	994	56,6	1.247	71,0
Frans	338	19,2	419	23,9
Engels	36	2,1	73	4,2
Meerdere, waaronder Nederlands	56	3,2	0	0,0
Meerdere, waaronder Frans*	61	3,5	1	0,1
Meerdere, waaronder Engels**	9	0,5	3	0,2
Andere talen	262	14,9	13	0,7
Totaal	1.756	100,0	1.756	100,0

*buiten het Nederlands

**buiten het Nederlands of het Frans

Er is natuurlijk een sterke link tussen de thuistaal en de nationaliteitsgroep (Figuur 12). De niet-Belgen zijn in de meerderheid wanneer thuis geen Nederlands wordt gesproken. Alleen voor het Frans geldt dat niet: 65% van de Franssprekende respondenten is Belg en 40% heeft Belgische ouders.

Figuur 12: Thuistaal, naar nationaliteitsgroep (N=1.738)



4.6 Andere kenmerken

Het aantal mensen met een fysieke beperking (vb. rolstoelgebruiker, blind of slechtziend...) bedraagt bijna een kwart (Tabel 11), maar stijgt sterk met de leeftijd. Bij personen jonger dan 30 is dat 7%, bij 30-44-jarigen 11%, bij 45-64-jarigen 31% en bij 65-plussers bijna de helft (48%). Er zijn ook verschillen tussen de nationaliteitsgroepen: binnen elke leeftijdsgroep rapporteren Belgen met Belgische ouders meer dan gemiddeld een beperking. Tussen mannen en vrouwen zijn er geen grote verschillen.

Tabel 11: Respondenten met een fysieke beperking

Fysieke beperking	aantal	%
ja	413	23,5
nee	1.343	76,5
totaal	1.756	100,0

Bijna de helft van de respondenten verplaatst zich meestal met het openbaar vervoer (Tabel 12). De auto komt op de tweede plaats, met bijna een derde. De meeste anderen gaan te voet of nemen de fiets.

Tabel 12: Meest gebruikte vervoermiddel

Vervoersmiddel	aantal	%	% van personen met fysieke beperking
openbaar vervoer	780	44,4	31,5
auto	573	32,6	35,4
te voet (ook rolstoel)	186	10,6	14,0
fiets	112	6,4	5,6
moto/bromfiets	44	2,5	2,7
andere	61	3,5	10,9
totaal	1.756	100,0	100,0

Personen met een fysieke beperking nemen opvallend minder vaak het openbaar vervoer (Tabel 12). Voor hen is de auto het meest gebruikte vervoermiddel. Zij zijn sterk oververtegenwoordigd bij de categorie 'te voet', wat ook verplaatsingen met een rolstoel inhoudt, en bij 'andere' (bv. vervoer door het OCMW).

5. Gebruik van het OCMW

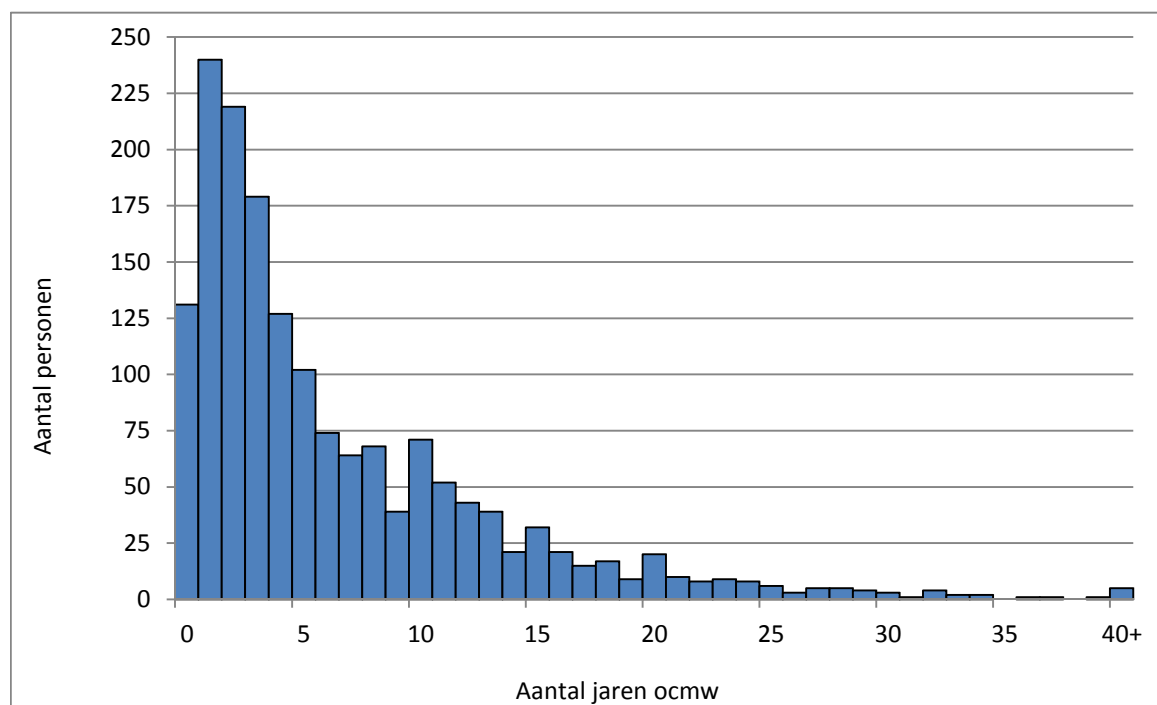
5.1 Aantal jaar dat men beroep doet op een OCMW

Gemiddeld deed men 6,4 jaar geleden voor het eerst beroep op een OCMW³, maar voor meer dan de helft van de respondenten is dat minder dan vijf jaar (Tabel 13). Wanneer we de cijfers per jaar bekijken, zien we één, twee en drie jaar het meest opduiken (Figuur 13).

Tabel 13: Aantal jaar dat men beroep doet op een OCMW

Eerste beroep op OCMW	aantal	%
< 5 jaar	896	53,9
5-9 jaar	347	20,9
10-14 jaar	226	13,6
15-19 jaar	94	5,7
20-24 jaar	55	3,3
25 jaar of meer	43	2,6
Totaal	1.661	100,0

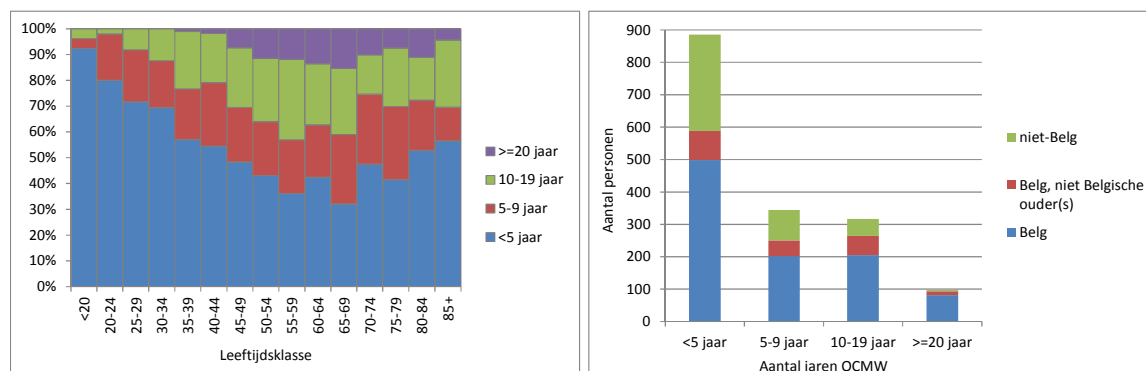
Figuur 13: Aantal jaar dat men beroep doet op een OCMW



³ Dit geldt op het moment van de enquête. Ook hier werd gevraagd naar het jaartal, en niet naar het aantal jaren. Dat laatste werd berekend door dat jaartal af te trekken van het jaar waarin de enquête werd afgenomen (dat verschillend is afhankelijk van de gemeente).

Het aantal jaar dat men beroep doet op een OCMW is mee afhankelijk van de leeftijd van de respondent, hoewel er ook bij de hogere leeftijdsgroepen heel wat mensen zijn die minder dan 5 jaar gebruik maken van een OCMW (Figuur 14, links). Er is ook een relatie met de nationaliteitsgroep. Heel wat niet-Belgen wonen immers nog niet lang in België (Figuur 14, rechts).

Figuur 14: Relatie tussen het aantal jaar dat men beroep doet op een OCMW en leeftijd (N=1.660) en nationaliteitsgroep (N=1.644)



5.2 Eerste contact met een OCMW

Het eerste contact met een OCMW gebeurde niet steeds in de huidige gemeente. Voor drie kwart van de respondenten is dat wel het geval. De meeste anderen gingen het eerst naar een OCMW in een andere Vlaams-Brabantse gemeente (12%), dan volgt het Brussels Gewest (6%), de rest van het Vlaams Gewest (5%) en het Waals Gewest (3%) (Tabel 14).

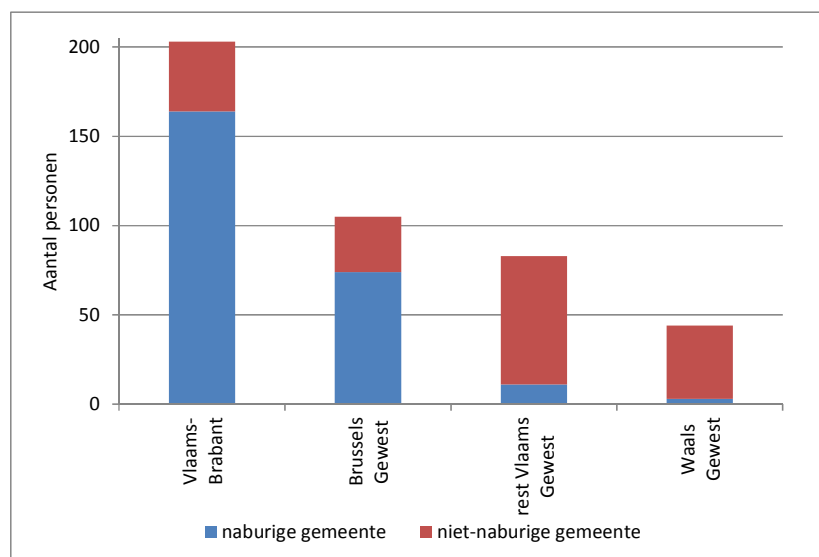
Tabel 14: Eerste OCMW

Eerste OCMW	aantal	%
gemeente zelf	1.313	75,1
andere gemeente (Vlaams-Brabant)	203	11,6
andere gemeente (Brussels Gewest)	105	6,0
andere gemeente (rest Vlaams Gewest)	83	4,7
andere gemeente (Waals Gewest)	44	2,5
totaal	1.748	100,0

Het gaat meestal om naburige gemeenten (Figuur 15). Wanneer de andere gemeente in Vlaams-Brabant ligt, geldt dat voor meer dan 80% van de gevallen. Voor het Brussels Hoofdstedelijk is dat 70%.⁴ Dit geldt veel minder wanneer de andere gemeente in de rest van het Vlaams Gewest of het Waals gewest ligt (respectievelijk 13% en 7%).

⁴ Een naburige gemeente wordt hier gedefinieerd als een aangrenzende gemeente of een gemeente die daaraan grenst. Voor de gemeenten die aan het Brussels Gewest grenzen gelden alle Brusselse gemeenten als naburige gemeenten, omwille van de beperkte oppervlakte van de Brusselse gemeenten.

Figuur 15: Ligging van het eerste OCMW wanneer het niet de eigen gemeente is



Een goede helft van de respondenten nam voor het eerst contact op met een OCMW op eigen initiatief (Tabel 15). Een kleine 20% deed dat op aansturen van vrienden of familie. Iets meer dan 10% kwam als vluchteling met het OCMW in contact. Andere organisaties staan in voor ongeveer 12% van de gebruikers. Het initiatief gaat slechts in 4% van de gevallen uit van het OCMW zelf.

Tabel 15: Initiatief voor eerste contact OCMW

Initiatief	aantal	%
eigen initiatief	941	53,6
vrienden/familie	338	19,2
andere organisaties of actoren	213	12,1
vluchtelingencommissariaat/asielcentrum	202	11,5
OCMW	62	3,5
totaal	1.756	100,0

De andere organisaties en de andere actoren in de tabel vallen vooral onder de medische hulpverlening en de hulpverlening van andere welzijnsorganisaties zoals het CAW. Verder gaat het over justitiële actoren, gemeenten, scholen, arbeidsorganisaties (vakbonden, VDAB, werkgever...), en een hele reeks andere actoren, zoals verhuurders en geestelijken.

5.3 Bezoek aan OCMW en huisbezoek

7% van de respondenten kwam het laatste jaar niet op het OCMW; voor 39% is dat minder dan 1 keer per maand. Nog eens 37% komt maandelijks op het OCMW. De overige 17% gaat wekelijks of meerdere keren per week naar het OCMW (Tabel 16).

Tabel 16: Frequentie van bezoek aan OCMW

Bezoek aan OCMW	aantal	%
Geen	129	7,4
1-5 keer per jaar	525	30,0
6-11 keer per jaar	161	9,2
maandelijks	647	37,0
wekelijks	225	12,8
meerdere keren per week	64	3,7
Totaal	1.751	100,0

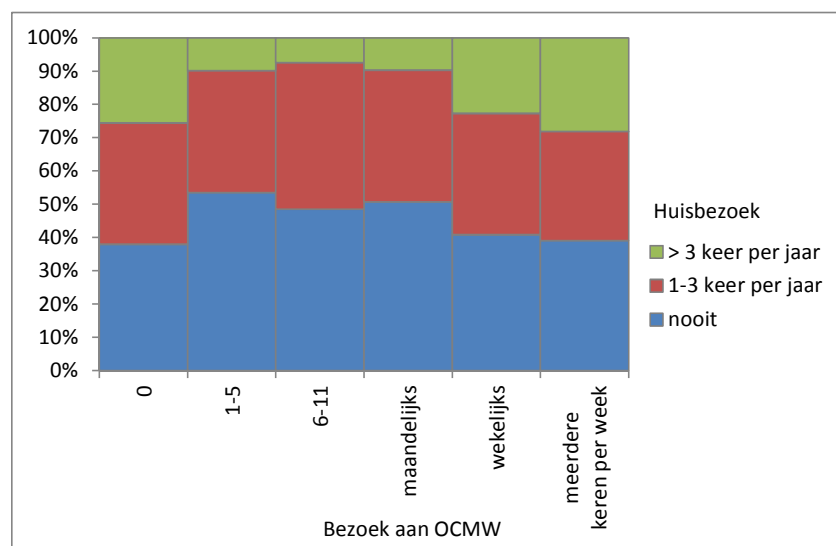
Bijna de helft van de respondenten kreeg het laatste jaar geen huisbezoek van iemand van het OCMW. 13% kreeg daarentegen meer dan drie keer per jaar een huisbezoek.

Tabel 17: Aantal huisbezoeken

huisbezoek	aantal	%
Nooit	854	48,6
1-3 keer per jaar	671	38,2
meer dan 3 keer per jaar	231	13,2
totaal	1.756	100,0

Er is niet echt een verband tussen het aantal bezoeken aan het OCMW en het aantal huisbezoeken, al zien we wel dat er wat meer huisbezoeken zijn bij de gebruikers die hetzij nooit, hetzij heel veel naar het OCMW komen (Figuur 16).

Figuur 16: Relatie tussen frequentie bezoek aan OCMW en aantal huisbezoeken (N=1.751)

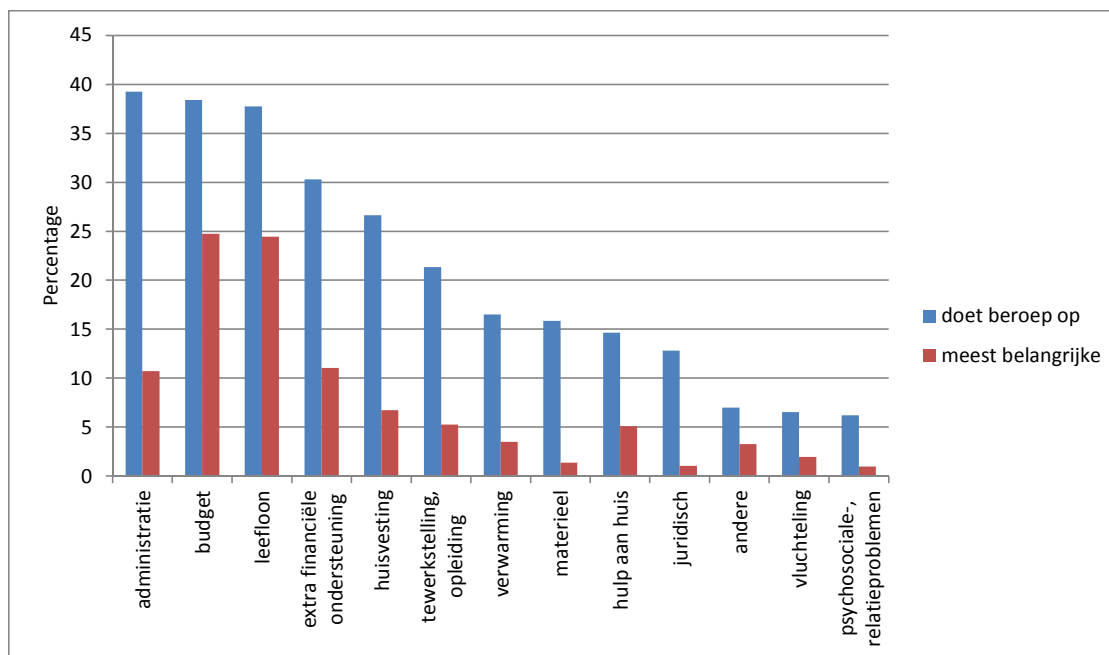


Hoe ouder men is, hoe minder vaak men gemiddeld naar het OCMW gaat. Opvallend is verder dat mannen vaker naar het OCMW trekken dan vrouwen. Het aantal huisbezoeken hangt minder sterk samen met de leeftijd. Wie een beperking heeft, heeft duidelijk meer contacten met het OCMW.

5.4 Redenen om beroep te doen op het OCMW

Figuur 17 geeft weer welk aandeel van de respondenten beroep doet op de verschillende **ondersteuningstypes**, en welk aandeel van de respondenten dat type ondersteuning het belangrijkste vindt. Administratieve hulp komt het vaakst voor (bijna 40%), maar slechts een goede 10% duidt dit aan als de belangrijkste ondersteuningsvorm. Er wordt ook veel beroep gedaan op hulp bij het budget en op het leefloon, en die worden het vaakst als belangrijkste hulp beschouwd.

Figuur 17: Aandeel van de respondenten dat beroep doet op ondersteuning naar type en aandeel van de respondenten dat dat type van ondersteuning het belangrijkste vindt



Tabel 18 geeft de exacte cijfers weer. Deze tabel geeft het aandeel van de respondenten dat een bepaalde vorm van ondersteuning het belangrijkste vindt op twee manieren: niet alleen als aandeel van alle respondenten, maar ook als aandeel van enkel diegenen die een beroep doen op deze vorm van hulp. Daaruit blijkt dat meer dan 64% van de respondenten die beroep doen op het leefloon of op ondersteuning bij het budget dit ook het belangrijkste vindt. Bij de andere vormen van ondersteuning is dat telkens minder dan de helft.

Tabel 18: Respondenten die beroep doen op ondersteuning naar type en respondenten die dat type van ondersteuning het belangrijkste vinden

	doet beroep op deze hulp		is de belangrijkste hulp		
	aantal	%	aantal	%	% van aantal dat beroep doet op deze hulp
administratie	689	39,2	188	10,7	27,3
budget	674	38,4	434	24,7	64,4
(equivalent) leefloon	663	37,8	429	24,4	64,7
extra financiële ondersteuning	532	30,3	194	11,1	36,5
huisvesting	468	26,7	118	6,7	25,2
tewerkstelling/opleiding	375	21,4	92	5,2	24,5
verwarming	290	16,5	61	3,5	21,0
materieel	278	15,8	24	1,4	8,6
hulp aan huis	257	14,6	89	5,1	34,6
juridisch	225	12,8	18	1,0	8,0
andere	123	7,0	57	3,2	46,3
vluchteling/asielprocedure	115	6,5	34	1,9	29,6
psychosociale/relatieproblemen	109	6,2	17	1,0	15,6

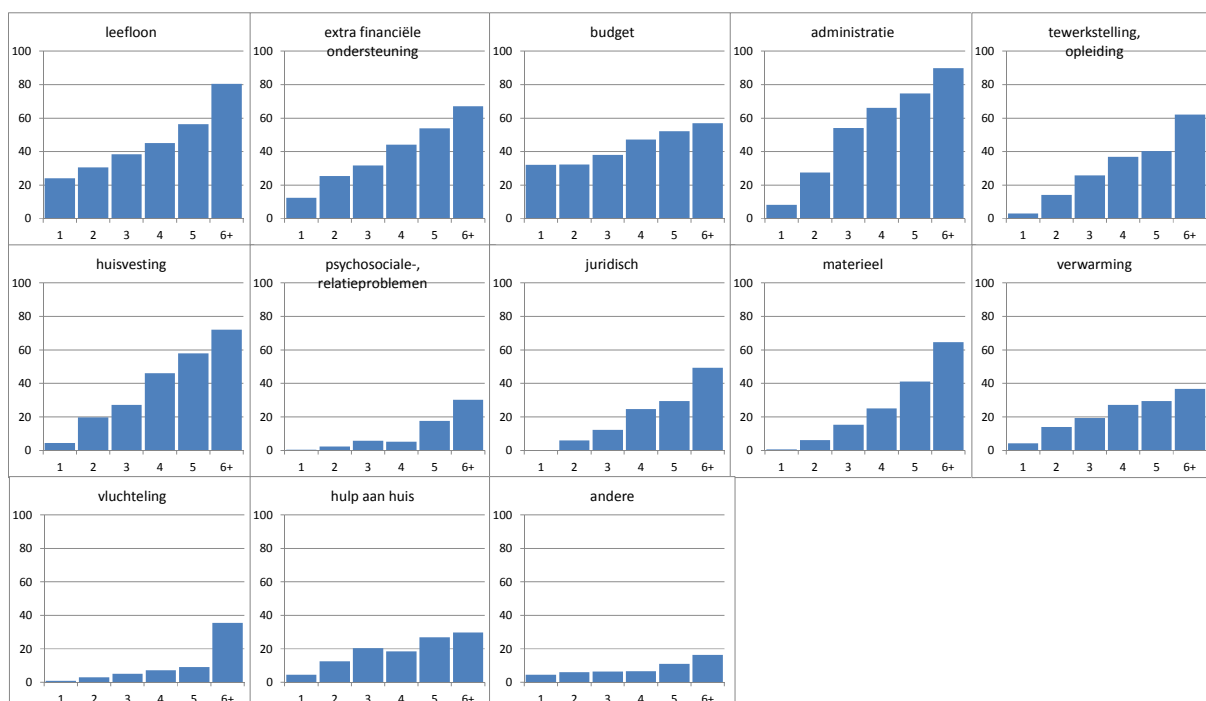
De meeste repondenten combineren verschillende types van ondersteuning. Dit is zo voor 70% van de respondenten (Tabel 19). 26% doet een beroep op het OCMW voor twee vormen van ondersteuning, 17% voor drie vormen, 11% voor vier vormen, en dit aandeel vermindert verder naarmate het aantal vormen van ondersteuning toeneemt.

Tabel 19: Aantal vormen van ondersteuning

Vormen van ondersteuning	aantal	%
1	529	30,1
2	460	26,2
3	294	16,8
4	195	11,1
5	119	6,8
6	75	4,3
7	47	2,7
8+	36	2,1
totaal	1.755	100,0

Figuur 18 geeft, per type ondersteuning, het aandeel van de respondenten dat een bepaalde vorm van ondersteuning geniet, apart voor de groep van respondenten die 1, 2, 3, 4, 5 of meer vormen van ondersteuning combineren. Zo zien we dat minder dan een kwart van de respondenten die maar voor één vorm van ondersteuning naar het OCMW trekken het (equivalent) leefloon krijgt, maar voor degenen die 6 of meer vormen van ondersteuning krijgen is dat meer dan 80%. Zoals bij het (equivalent) leefloon worden zowat alle vormen van ondersteuning veel belangrijker naarmate het aantal vormen van ondersteuning toeneemt. Bij de administratieve hulp is dat het meest duidelijk. Dit is opvallend minder het geval bij budgetbeheer: heel wat mensen die maar voor 1 vorm van ondersteuning naar het OCMW gaan, doen dit voor ondersteuning inzake het budget.

Figuur 18: Aandeel van de respondenten dat beroep doet op ondersteuning volgens het aantal vormen van ondersteuning dat de respondenten combineren, per type ondersteuning



Verschillende types van ondersteuning hangen ook samen met **verschillende demografische variabelen**. Tabel 20 geeft, voor de verschillende vormen van ondersteuning, het aandeel mannen dat dit type ondersteuning ontvangt (vrouwen vormen het complement). Ook voor de verschillende leeftijdsgroepen, nationaliteitsgroepen en gezinsvormen werden de percentages berekend. Een waarde die veel hoger ligt dan het gemiddelde (dat onderaan is aangegeven) werd aangeduid in het blauw, een sterke ondervertegenwoordiging in het oranje.⁵

Tabel 20: Verschillende vormen van ondersteuning: over- en ondervertegenwoordiging naar geslacht, leeftijd, nationaliteitsgroep en gezinsvorm

	geslacht leeftijd						nationaliteitsgroep			gezinsvorm			
	aantal	mannen	leeftijd				Belg, ouders	Belg, ouder(s)	Belg niet-Belg	enkel minderj. kinderen	meerderj. Kinderen	alleen-wonend	samen-wonend
			< 30	30-44	45-64	65+							
administratie	689	44,1	13,1	31,3	41,7	14,0	60,3	11,0	28,7	40,1	8,3	37,9	13,7
budget	674	47,0	11,1	31,2	48,8	8,9	74,1	12,5	13,4	37,1	9,7	39,2	14,0
(equivalent) leefloon	663	44,6	24,4	37,6	30,9	7,1	42,2	14,4	43,4	42,7	6,9	38,0	12,5
extra financiële onderst.	532	44,2	13,5	31,6	40,0	14,8	53,7	9,8	36,5	42,2	5,5	37,7	14,6
huisvesting	468	44,9	16,1	35,1	34,9	13,9	46,0	10,8	43,2	39,1	8,0	41,3	11,7
tewerkstelling/opleiding	375	43,2	22,7	46,8	28,1	2,4	22,8	17,7	59,5	51,8	6,2	31,7	10,3
verwarming	290	41,4	5,5	22,8	40,7	31,0	75,4	5,2	19,4	29,2	5,6	44,4	20,8
materieel	278	42,8	14,4	38,8	35,6	11,2	47,3	10,2	42,5	44,7	7,0	37,7	10,6
hulp aan huis	257	40,1	5,1	14,4	35,4	45,1	78,2	6,6	15,2	18,8	6,7	54,5	20,0
juridisch	225	42,2	13,4	33,9	42,9	9,8	55,4	12,9	31,7	47,1	6,8	39,4	6,8
vluchteling/asiel	115	53,0	32,2	53,0	13,0	1,7	0,9	7,1	92,0	58,0	7,1	25,9	8,9
psychosociaal/relatie	109	42,2	10,1	39,4	41,3	9,2	53,7	13,9	32,4	30,2	12,3	47,2	10,4
gemiddelde		43,2	15,4	31,4	37,6	15,6	60,4	12,4	27,2	38,9	8,5	37,8	14,8

Zo zien we dat verwarmingstoelages en hulp aan huis ondervertegenwoordigd zijn bij de jongste leeftijdsgroepen (<30 en 30-44 jaar) en sterk oververtegenwoordigd bij 65-plussers. Het gaat vooral om Belgen met Belgische ouders. Verder zien we een ondervertegenwoordig bij gezinnen met kinderen en een oververtegenwoordiging bij gezinnen zonder kinderen. Een aantal vormen van ondersteuning hebben geen uitgesproken demografisch profiel. Zo kent ondersteuning bij administratie en huisvesting geen sterke over- of ondervertegenwoordiging bij bepaalde groepen. We kunnen ook vertrekken van een bepaalde demografische groep eerder dan van een bepaalde vorm van ondersteuning. Zo zien we dat niet-Belgen sterk oververtegenwoordigd zijn bij tewerkstelling/opleiding en vluchteling/asiel. Hetzelfde geldt voor gezinnen met minderjarige kinderen, waarbij hulp aan huis sterk ondervertegenwoordigd is.

⁵ Het gaat om percentages die meer dan een standaarddeviatie boven of onder het gemiddelde liggen.

Op basis van de verschillende vormen van ondersteuning en de demografische kenmerken kunnen we **vier groepen van OCMW-gebruikers** definiëren⁶: (1) **Belgische 65-plussers**, alleenwonend of samenwonend, die gebruik maken van hulp aan huis en verwarmingstoelages, (2) **jongere niet-Belgen** die hulp krijgen bij asiel en/of of werk, maar ook hulp bij huisvesting, materiële hulp en het (equivalent) leefloon, (3) **jonge gezinnen met minderjarige kinderen** die het leefloon krijgen en (4) **45-64 jarigen, alleenstaand of met meerderjarige kinderen**, die hulp krijgen bij schulden. Dit is een schematische indeling, en er zijn heel wat overgangsvormen en uitzonderingen. Toch kunnen we deze vier groepen ook in de tabel aflezen. Daarop kunnen we ook aflezen dat de gebruikers die hulp krijgen bij het budget vaker mannen zijn, en hetzelfde geldt voor mensen die hulp krijgen bij asiel. In beide gevallen gaat het dan vooral om alleenstaanden.

⁶ Hiertoe werd een correspondentie-analyse uitgevoerd, die al deze variabelen tegelijkertijd analyseert. De correspondentie-analyse creëert een aantal nieuwe, synthetische variabelen (dimensies) die opgebouwd worden met de oorspronkelijke variabelen. Sommige oorspronkelijke variabelen dragen meer bij aan deze nieuwe dimensies dan anderen, en ze kunnen eraan bijdragen in positieve of negatieve zin. Op die manier kunnen we nagaan welke oorspronkelijke variabelen samenhangen. Wanneer we twee nieuwe dimensies behouden kunnen we vier groepen van samenhangende variabelen onderscheiden: de variabelen die in positieve zin bijdragen aan deze dimensies, de variabelen die negatief bijdragen aan deze dimensies, de variabelen die positief bijdragen aan de eerste dimensie en negatief aan de tweede, en de variabelen die negatief bijdragen aan de eerste dimensie en positief aan de tweede.

6. Tevredenheid over het OCMW

6.1 Beoordeling eerste contact

De beoordeling van het eerste contact met het OCMW kan men aflezen op Tabel 22, die de tevredenheid weergeeft over vier stellingen. De gemiddelde tevredenheid schommelt, afhankelijk van de stelling, tussen 4,3 en 4,4 op 5. De tevredenheidsindex (TI), die het aandeel gebruikers weergeeft dat (zeer) tevreden is, is meer dan 90% voor drie van de vier stellingen. Bij de vraag of de gebruiker alles naar voor kon brengen is dat iets minder hoog, met 86,6%. Daarbij is de klachtenindex (KI), die het aandeel mensen weergeeft dat (zeer) ontevreden is, ook wat minder laag (6,7%), evenals het aandeel mensen dat neutraal is (6,8%).

Wanneer we het gemiddelde nemen van de vier items⁷, zien we dat 32% zeer tevreden is over alle items (Tabel 21). Bij nog eens 52% ligt de gemiddelde score tussen 4 en 5 op 5. Slechts 4,2% van de respondenten geeft een gemiddelde score van minder dan drie op 5.

Tabel 21: Gemiddelde score eerste contact

Gemiddelde score eerste contact	Aantal	%
<2,0	16	0,9
2,0 - 2,9	56	3,3
3,0 - 3,9	202	11,8
4,0 - 4,9	892	52,0
5,0	549	32,0
Totaal	1.715	100,0

6.2 Beoordeling dienstverlening van het OCMW

Tabel 23 geeft de algemene beoordeling van de dienstverlening van het OCMW. 83,1% is (zeer) tevreden over de dienstverlening van het OCMW. 6,2% is (zeer) ontevreden. De gemiddelde tevredenheid bedraagt 4,2.

⁷ Cronbach's alpha meet de samenhang tussen variabelen en ligt tussen 0 (geen samenhang) en 1 (alle variabelen zijn identiek). Die bedraagt hier 0,84, wat betekent dat er een sterke samenhang is tussen de vier variabelen.

Tabel 22: Beoordeling eerste contact

	zeer ontevreden (1)	ontevreden (2)	KI	neutraal (3)	% neutraal	tevreden (4)	zeer tevreden (5)	TI	totaal (1+2+3+4+5)	gemiddelde tevredenheid
Snel genoeg ontvangen	25	53	4,5	77	4,5	783	792	91,0	1.730	4,3
Goede eerste kennismaking	35	47	4,7	54	3,1	751	849	92,2	1.736	4,3
Voldoende tijd besteed door MW	23	59	4,7	74	4,3	676	899	91,0	1.731	4,4
Kon alles naar voor brengen	32	83	6,7	117	6,8	662	834	86,6	1.728	4,3

Tabel 23: Algemene tevredenheid over de dienstverlening

	zeer ontevreden (1)	ontevreden (2)	KI	neutraal (3)	% neutraal	tevreden (4)	zeer tevreden (5)	TI	totaal (1+2+3+4+5)	gemiddelde tevredenheid
Tevredenheid dienstverlening	44	64	6,2	187	10,7	718	735	83,1	1.748	4,2

Tabel 24 bundelt de verschillende stellingen of items over de dienstverlening van het OCMW die aan de respondenten werden voorgelegd. We zien dat de gemiddelde tevredenheidsscore bij elke stelling hoger is dan 4 op 5, met uitzondering van de twee stellingen over hulp buiten de kantooruren (voldoende openingsuren buiten de kantooruren en bereikbaarheid voor dringende hulp). De respons was hier wel heel wat lager (zie kolom 'totaal aantal'). Zo gaven slechts 973 van de 1.756 respondenten een antwoord op de stelling in verband met de bereikbaarheid van de sociale dienst voor dringende hulp. De anderen vonden de vraag voor hen niet van toepassing. Daarmee geven ze aan dat ze nooit een beroep hoeven te doen op het OCMW voor dringende hulp.

De hoogste gemiddelde tevredenheid is er bij de stelling over een vriendelijke en behulpzame behandeling. Behalve bij de items over hulp buiten de kantooruren, vinden we de laagste gemiddelde tevredenheid bij de verstaanbaarheid van de brieven. Dit kan worden afgelezen in de kolom 'ranking', die de items rangschikt van de hoogste gemiddelde tevredenheid naar de laagste.

De klachtenindex (het aandeel respondenten dat (zeer) ontevreden is) is het laagst bij een vriendelijk en behulpzame behandeling: slechts 1,4% is daar ontevreden over. Bij de verstaanbaarheid van brieven is dat 11,1%. Dat laatste is ook het enige item met een tevredenheidsindex beneden de 80% (uitgezonderd de items over hulp buiten de kantooruren).

In deze tabel staan ook de correlaties met de algemene tevredenheid. De kolom 'correlatie' geeft de correlatie weer tussen de scores op de stellingen en de algemene tevredenheidsscore. Deze correlatie geeft dus aan in welke mate de score van de stelling samenhangt met de algemene tevredenheid en op deze manier ook bepalend is voor de tevredenheid.

De correlaties zijn voor alle items significant. Toch zijn er grote verschillen. Zo hangen de items 'rechtvaardige en eerlijke behandeling', 'mijn situatie verbetert door de dienstverlening' (effectiviteit) en 'openheid voor klachten en bedenkingen' sterk samen met de algemene tevredenheid, met een correlatie van meer dan 50%. Omgekeerd is dat voor de items 'makkelijk betreedbaar' (toegankelijkheid), 'goed gelegen en makkelijk bereikbaar', en 'brieven makkelijk verstaanbaar' minder dan 25%.

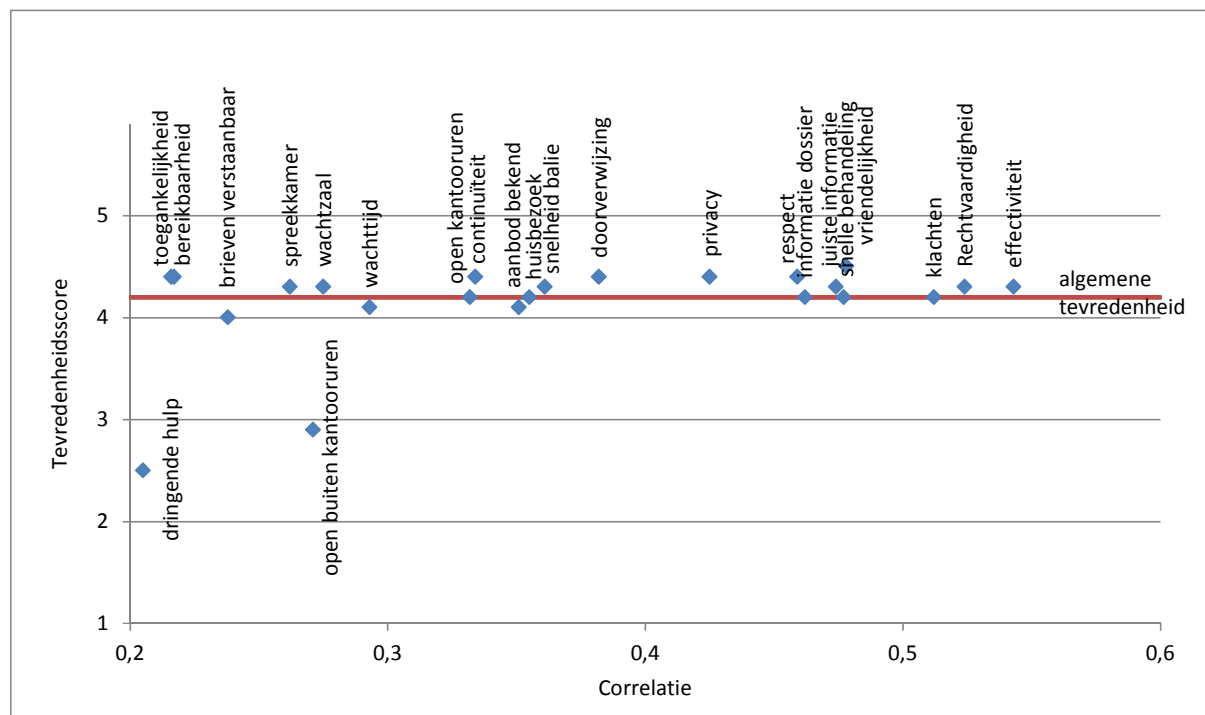
Op figuur 19 worden deze correlaties met de algemene tevredenheid uitgezet t.o.v. de gemiddelde tevredenheidsscore op de items. We kunnen dat interpreteren als de impact van de items op de algemene tevredenheid over de dienstverlening.

Tabel 24: Uitspraken over de dienstverlening

uitspraak	aantal ontevreden	KI	aantal neutraal	% neutraal	aantal tevreden	TI	totaal aantal	gemiddelde tevredenheid	correlatie	significantie	ranking
Algemene tevredenheid	108	6,2	187	10,7	1.453	83,1	1.748	4,2			
Voldoende open tijdens kantooruren	86	5,1	110	6,5	1.484	88,3	1.680	4,2	0,332	<0,0001	17
Voldoende open buiten kantooruren	500	48,4	105	10,2	427	41,4	1.032	2,9	0,271	<0,0001	22
Bereikbaarheid voor dringende hulp	615	63,2	77	7,9	281	28,9	973	2,5	0,205	<0,0001	23
Goed gelegen en makkelijk bereikbaar	67	3,9	70	4,1	1.575	92,0	1.712	4,4	0,217	<0,0001	6
Makkelijk betreedbaar	47	2,8	40	2,4	1.600	94,8	1.687	4,4	0,216	<0,0001	3
Snel geholpen bij aanmelding aan balie	56	3,3	128	7,5	1.528	89,3	1.712	4,3	0,361	<0,0001	9
Voldoende snelle behandeling	86	5,0	153	8,9	1.486	86,1	1.725	4,2	0,477	<0,0001	16
Korte wachttijd in de wachtzaal	105	6,4	222	13,6	1.306	80,0	1.633	4,1	0,293	<0,0001	20
Doorverwijzing naar de juiste persoon	56	3,4	88	5,3	1.522	91,4	1.666	4,4	0,382	<0,0001	7
Rechtvaardige en eerlijke behandeling	100	5,8	102	5,9	1.516	88,2	1.718	4,3	0,524	<0,0001	10
Volledige informatie over beslissingen	102	6,0	117	6,9	1.487	87,2	1.706	4,2	0,462	<0,0001	15
Volledige, duidelijk en juiste informatie	80	4,7	130	7,6	1.506	87,8	1.716	4,3	0,474	<0,0001	13
Brieven makkelijk verstaanbaar	185	11,1	179	10,7	1.305	78,2	1.669	4,0	0,238	<0,0001	21
Dienst- en hulpverlening is mij bekend	160	9,3	139	8,1	1.413	82,5	1.712	4,1	0,351	<0,0001	19
Vriendelijke en behulpzame behandeling	25	1,4	74	4,3	1.642	94,3	1.741	4,5	0,478	<0,0001	1
Met respect en beleefd behandeld	43	2,5	82	4,7	1.614	92,8	1.739	4,4	0,459	<0,0001	4
Respect voor mijn privacy	62	3,6	54	3,2	1.590	93,2	1.706	4,4	0,425	<0,0001	5
Openheid voor klachten en bedenkingen	78	5,0	117	7,4	1.376	87,6	1.571	4,2	0,512	<0,0001	14
Steeds bij dezelfde MW terecht kunnen	58	3,4	66	3,8	1.600	92,8	1.724	4,4	0,334	<0,0001	2
De MW komt op huisbezoek indien gewenst	112	9,3	55	4,6	1.032	86,1	1.199	4,2	0,355	<0,0001	18
Tevreden over de wachtzalen	53	3,3	86	5,4	1.468	91,4	1.607	4,3	0,275	<0,0001	11
Tevreden over de spreekkamer	50	3,0	63	3,8	1.551	93,2	1.664	4,3	0,262	<0,0001	8
Mijn situatie verbetert door de dienstverlening	106	6,2	126	7,3	1.486	86,5	1.718	4,3	0,543	<0,0001	12

Daarop zien we dat de twee items over hulp buiten de kantooruren een lage tevredenheidsscore hebben, maar ook een lage correlatie en dus weinig impact op de algemene tevredenheid van de gebruikers. Alle andere items scoren relatief hoog, maar de samenhang met de algemene tevredenheid ligt soms ver uit elkaar.

Figuur 19: Correlaties met de algemene tevredenheid en de gemiddelde tevredenheidsscore op de items



De items tussen de groene lijnen op Tabel 24 meten telkens eenzelfde concept of dimensie. Het gaat respectievelijk om toegankelijkheid, responsiviteit, competentie, rechtvaardigheid, communicatie, respect, empathie, infrastructuur en effectiviteit.⁸ We kunnen de gemiddelde tevredenheid berekenen voor elk van deze dimensies. Drie items werden niet meegenomen omdat de respons te klein was: de twee items over hulp buiten de kantooruren en het item over huisbezoeken.

In Tabel 25 worden de gegevens uit Tabel 24 hernomen met deze dimensies. De grootste gemiddelde tevredenheid is er over de dimensies respect, competentie en empathie. De laagste gemiddelde tevredenheid is er over communicatie, responsiviteit en effectiviteit. Die laatste kent ook de hoogste klachtenindex en de laagste tevredenheidsindex, al is die nog steeds 87%.

De correlatie met de algemene tevredenheid is significant voor alle dimensies, maar ook hier zijn er toch nog grote verschillen. We zien een hoge samenhang tussen de algemene tevredenheid en de dimensies effectiviteit, rechtvaardigheid, respect en empathie (meer dan 50%). De laagste correlaties vinden we duidelijk bij infrastructuur en toegankelijkheid. Gezien de gemiddelde tevredenheidsscores voor al deze dimensies zeer dicht tegen elkaar liggen, wordt bovenstaande grafiek hier niet hernomen voor de dimensies.

⁸ Niet alle items binnen de dimensies hangen even sterk samen. Cronbach's alpha bedraagt 0,56 voor toegankelijkheid, 0,71 voor responsiviteit, 0,74 voor communicatie, 0,84 voor respect, 0,58 voor empathie en 0,73 voor infrastructuur. Een aantal dimensies zouden bovendien een hogere waarde hebben voor Cronbach's alpha wanneer er één of meer items werden uitgehaald.

Tabel 25: Dimensies in de tevredenheid over de dienstverlening

Dimensie	aantal ontevreden	KI	aantal neutraal	% neutraal	aantal tevreden	TI	totaal aantal	gemiddelde tevredenheid	correlatie	Significantie	ranking
Toegankelijkheid	22	1,3	19	1,2	1.590	97,5	1.631	4,3	0,349	<0,0001	4
Responsiviteit	60	3,7	57	3,5	1.496	92,7	1.613	4,2	0,476	<0,0001	8
Competentie	56	3,4	88	5,3	1.522	91,4	1.666	4,4	0,382	<0,0001	2
Rechtvaardigheid	100	5,8	102	5,9	1.516	88,2	1.718	4,3	0,524	<0,0001	6
Communicatie	78	4,9	39	2,4	1.480	92,7	1.597	4,2	0,500	<0,0001	9
Respect	42	2,5	23	1,4	1.636	96,2	1.701	4,4	0,519	<0,0001	1
Empathie	29	1,9	77	4,9	1.451	93,2	1.557	4,3	0,512	<0,0001	3
Infrastructuur	35	2,2	55	3,4	1.506	94,4	1.596	4,3	0,301	<0,0001	5
Effectiviteit	106	6,2	126	7,3	1.486	86,5	1.718	4,3	0,543	<0,0001	7

Tabel 26: Algemene tevredenheid over de maatschappelijk werker

	zeer ontevreden (1)	ontevreden (2)	KI	neutraal (3)	% neutraal	tevreden (4)	zeer tevreden (5)	TI	totaal (1+2+3+4+5)	gemiddelde tevredenheid
tevredenheid maatschappelijk werker	42	43	4,9	109	6,2	548	1.004	88,9	1.746	4,4

6.3 Beoordeling maatschappelijk werker

De algemene tevredenheid over de maatschappelijk werker (MW) is groter dan de algemene tevredenheid over de dienstverlening van het OCMW. De gemiddelde tevredenheid bedraagt 4,4 op 5 en 89% van de respondenten is (zeer) tevreden. Minder dan 5% is (zeer) ontevreden (Tabel 26).

Gebruikers blijken de waardegebonden dimensies 'respect' en 'rechtvaardigheid' iets meer te waarderen dan de meer doelgerichte dimensies 'toegankelijkheid' en 'effectiviteit van de hulpverlening'. Uit 25 uitspraken die werden voorgelegd aan de gebruikers is de gemiddelde tevredenheid het grootst over de vriendelijkheid van de maatschappelijk werker, gevolgd door beleefdheid, luisterbereidheid en hulpvaardigheid. In onderstaande citaten worden ter illustratie enkele antwoorden van gebruikers weergegeven die zowel waardegebonden als doelgerichte dimensies bevatten.

"Mijn maatschappelijk werkster is heel vriendelijk. Ze doet steeds wat ze moet doen zonder te lang op haar te laten wachten en blijft steeds kalm wanneer ik mijn geduld verlies. Ze brengt mij dan terug tot rust of neemt de verantwoordelijkheid om dingen te regelen zodat alles vlekkeloos verloopt."

"Ik had sterk het gevoel dat ik alles kon uitleggen wat er juist mis was. De hulpverleenster kon heel goed luisteren naar mij en hielp me vaak uit de nood. Ik moet haar ook loven voor haar menselijke aanpak. Ze stelde zich niet boven mij en dat apprecieerde ik zeer."

"De maatschappelijk werker is een schat van een vrouw. Zelfs nu ik geen budgetbeheer meer nodig heb, belt ze nog af en toe gewoon om te praten en te luisteren. Dit hoeft ze niet te doen maar ze doet het wel."

"Ik ben uitermate tevreden over mijn maatschappelijk werker. Een goede dienstverlening, heel veel geduld. Geeft altijd de juiste informatie mee. Zij is heel vriendelijk. Ik kan haar altijd bellen en krijg altijd zo snel mogelijk een juist antwoord. De maatschappelijk werker is te vertrouwen en is heel rechtvaardig tegenover mezelf. En ze heeft zeker heel veel geduld."

"Ze is enorm bereikbaar via mail. Ze antwoordt steeds dezelfde dag nog vaak zelfs binnen het uur. Ze is enorm rechtvaardig, open en duidelijk. Ze neemt geen blad voor de mond wanneer er iets gezegd moet worden. Ze verwijst ons ook door wanneer we een vraag hebben waar zij geen antwoord op kunnen bieden."

Ook bij de beoordeling van de maatschappelijk werker zijn er een hele reeks stellingen opgegeven die door de respondent konden worden beoordeeld. Ze worden weergegeven in Tabel 27.

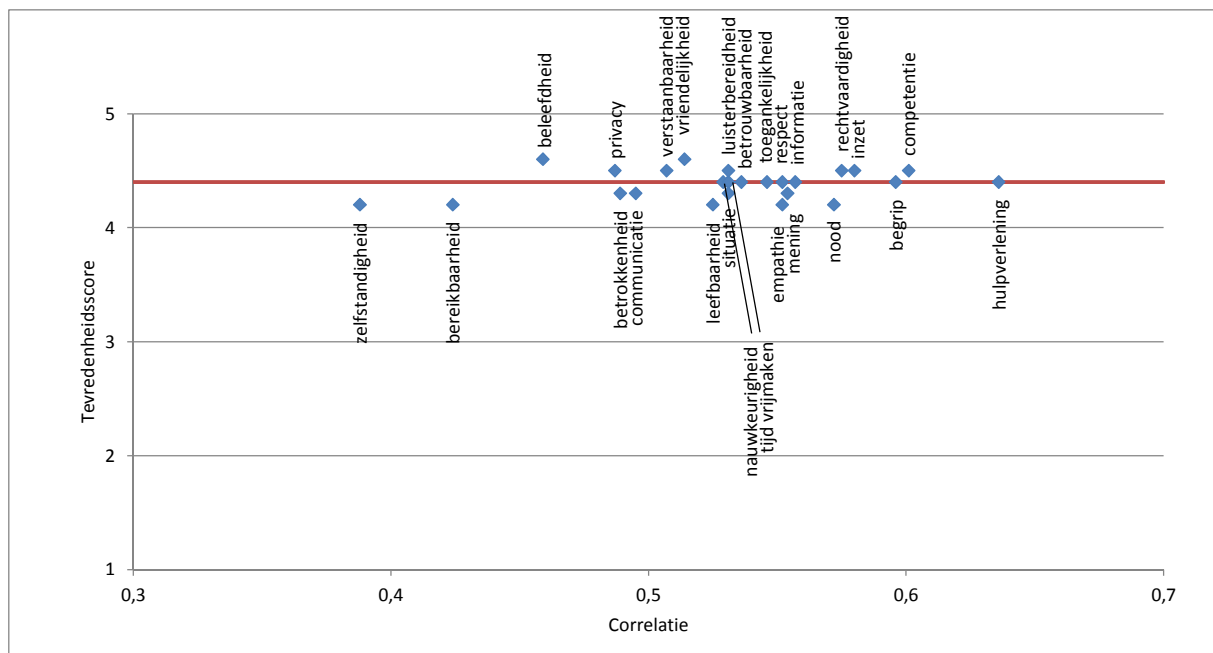
Tabel 27: Uitspraken over de maatschappelijk werker

Uitspraak	Aantal ontevreden	KI	Aantal neutraal	% neutraal	Aantal tevreden	TI	Totaal aantal	gemiddelde tevredenheid	correlatie	significante	ranking
Algemene tevredenheid	85	4,9	109	6,2	1.552	88,9	1.746	4,4			
MW is te bereiken als nodig	90	5,3	173	10,1	1.445	84,6	1.708	4,2	0,424	<0,0001	24
Bij MW terecht kunnen voor alle problemen	72	4,2	89	5,2	1.538	90,5	1.699	4,4	0,546	<0,0001	16
MW is bekwaam	40	2,3	70	4,1	1.613	93,6	1.723	4,5	0,601	<0,0001	7
MW werkt nauwkeurig en stipt	49	2,9	102	6,0	1.561	91,2	1.712	4,4	0,529	<0,0001	12
Betrekt mij bij de stappen die gezet worden	97	5,9	104	6,4	1.433	87,7	1.634	4,3	0,489	<0,0001	18
MW behandelt mij rechtvaardig	49	2,9	66	3,8	1.600	93,3	1.715	4,5	0,575	<0,0001	8
MW geeft verstaanbare uitleg	33	1,9	57	3,3	1.640	94,8	1.730	4,5	0,507	<0,0001	6
MW legt uit welke stappen zij zet in dossier	78	4,6	105	6,2	1.503	89,1	1.686	4,3	0,495	<0,0001	17
MW is vriendelijk	29	1,7	41	2,4	1.663	96,0	1.733	4,6	0,514	<0,0001	1
MW behandelt mij als gelijke of evenwaardige	69	4,1	75	4,4	1.558	91,5	1.702	4,4	0,552	<0,0001	11
MW is beleefd tegen mij	16	0,9	32	1,8	1.683	97,2	1.731	4,6	0,459	<0,0001	2
MW respecteert mijn privacy	42	2,5	49	2,9	1.606	94,6	1.697	4,5	0,487	<0,0001	5
MW maakt voldoende tijd voor mij	46	2,7	84	4,9	1.595	92,5	1.725	4,4	0,531	<0,0001	10
MW luistert naar wat ik te vertellen heb	29	1,7	58	3,4	1.637	95,0	1.724	4,5	0,531	<0,0001	3
MW probeert goed te helpen	43	2,5	72	4,2	1.613	93,3	1.728	4,5	0,580	<0,0001	4
MW heeft begrip voor mij en mijn situatie	72	4,2	75	4,4	1.574	91,5	1.721	4,4	0,596	<0,0001	9
MW kan zich inleven in mijn situatie	133	8,2	153	9,4	1.334	82,3	1.620	4,2	0,552	<0,0001	25
MW houdt rekening met mijn mening	85	5,0	136	8,0	1.470	86,9	1.691	4,3	0,554	<0,0001	19
MW houdt rekening met wat ik nodig heb	111	6,8	123	7,6	1.387	85,6	1.621	4,2	0,572	<0,0001	22
Situatie is verbeterd door hulp van MW	121	7,2	123	7,3	1.447	85,6	1.691	4,3	0,531	<0,0001	20
Leefbaarheid is verbeterd door hulp van MW	122	7,3	139	8,3	1.412	84,4	1.673	4,2	0,525	<0,0001	23
Tevreden over de hulp van de MW	80	4,6	92	5,3	1.554	90,0	1.726	4,4	0,636	<0,0001	15
MW geeft altijd juiste informatie	61	3,6	103	6,0	1.546	90,4	1.710	4,4	0,557	<0,0001	14
Zorgt dat ik problemen zelf kan aanpakken	89	5,7	126	8,0	1.357	86,3	1.572	4,2	0,388	<0,0001	21
MW doet wat hij/zij zegt	52	3,0	98	5,7	1.567	91,3	1.717	4,4	0,536	<0,0001	13

Ook hier is de gemiddelde tevredenheid het grootst bij vriendelijkheid (4,6 op 5), gevolgd door beleefdheid, luisterbereidheid (luistert naar wat ik te vertellen heb) en hulpvaardigheid (probeert goed te helpen). De gemiddelde tevredenheid is het laagst voor inlevingsvermogen (kan zich inleven in mijn situatie), gevolgd door bereikbaarheid en verbetering van de leefbaarheid (4,2 op 5). De gemiddelde tevredenheid blijft hier wel hoog: 82,3% is zeer tevreden over het inlevingsvermogen van de maatschappelijk werker, en 8,2% is niet tevreden, en dat zijn respectievelijk de laagste en de hoogste waarden.

De correlatie tussen de scores op de stellingen en de algemene tevredenheid over de maatschappelijk werker is significant voor alle items. Op Figuur 20 worden voor de verschillende items de correlatie met de algemene tevredenheid uitgezet t.o.v. de gemiddelde tevredenheid over het item zelf. Zo is er een heel sterke correlatie met hulpvaardigheid (0,580), maar ook met competentie (bekwaamheid) en begrip (heeft begrip voor mij en mijn situatie). Omgekeerd is die eerder laag bij zelfstandigheid (zorgt dat ik problemen zelf kan aanpakken) en bereikbaarheid. De verschillen tussen de tevredenheidsscore van de verschillende items zijn heel klein (4,2 tot 4,6 op 5).

Figuur 20: Correlaties met de algemene tevredenheid en de gemiddelde tevredenheidsscore op de items



Ook hier kunnen we de gemiddelde tevredenheid bepalen voor een aantal items samen (telkens voor de items tussen de groene lijnen op Tabel 27), om zo tot een aantal dimensies te komen⁹. Deze zien we in Tabel 28.

De dimensies respect en rechtvaardigheid hebben de hoogste gemiddelde tevredenheid (4,5 op 5), toegankelijkheid en effectiviteit de laagste, hoewel die nog steeds 4,3 op 5 bedraagt.

De correlatie met de algemene tevredenheid over de maatschappelijk werker is groot voor alle items (meer dan 0,5). De samenhang is het grootst voor empathie en effectiviteit en het minst groot voor betrouwbaarheid, communicatie en toegankelijkheid. Gezien de gemiddelde tevredenheidsscores voor al deze dimensies zeer dicht tegen elkaar liggen, wordt bovenstaande grafiek hier niet hernomen voor de dimensies.

⁹ Cronbach's alpha is hier algemeen hoger voor de verschillende dimensies: 0,71 voor toegankelijkheid, 0,84 voor competentie, 0,77 voor communicatie, 0,90 voor respect, 0,94 voor empathie en 0,89 voor effectiviteit. Ook hier zou die soms hoger kunnen liggen als er één of meerdere items werden uitgehaald.

Tabel 28: Dimensies in de tevredenheid over de maatschappelijk werker

Dimensie	aantal ontevreden	KI	aantal neutraal	% neutraal	aantal tevreden	TI	totaal aantal	gemiddelde tevredenheid	correlatie	significantie	ranking
Toegankelijkheid	65	3,9	90	5,4	1.524	90,8	1.679	4,3	0,551	<0,0001	8
Competentie	50	3,1	25	1,6	1.536	95,3	1.611	4,4	0,610	<0,0001	4
Rechtvaardigheid	49	2,9	66	3,8	1.600	93,3	1.715	4,5	0,575	<0,0001	2
Communicatie	42	2,5	58	3,4	1.584	94,1	1.684	4,4	0,550	<0,0001	3
Respect	28	1,7	16	1,1	1.631	97,4	1.675	4,5	0,560	<0,0001	1
Empathie	71	4,8	12	0,8	1.410	94,4	1.493	4,4	0,650	<0,0001	6
Effectiviteit	79	5,2	17	1,1	1.419	93,7	1.515	4,3	0,626	<0,0001	7
Betrouwbaarheid	52	3,0	98	5,7	1.567	91,3	1.717	4,4	0,536	<0,0001	5

6.4 Samenhang tevredenheid met de kenmerken van de gebruiker

We kunnen kijken naar de samenhang tussen de tevredenheid over de dienstverlening van het OCMW en de maatschappelijk werker enerzijds, en enkele demografische variabelen anderzijds. In Tabel 29 worden de correlaties tussen beide afgebeeld. Een positieve correlatie wordt met een '+' aangeduid, een negatieve correlatie met een '-'. Hoe sterker de correlatie, hoe meer plussen of minnen er staan.¹⁰

We zien dat de leeftijd een heel grote invloed uitoefent op de tevredenheid, en dit bij alle items: hoe ouder men is, hoe meer tevreden. Het omgekeerde geldt voor de gezinsgrootte, op een aantal uitzonderingen na: hoe groter het gezin, hoe minder tevreden men is. Het geslacht speelt een minder grote rol. Enkel bij de tevredenheid over de maatschappelijk werker zijn mannen soms wat minder tevreden. Ook de aanwezigheid van minderjarigen in het gezin speelt een wat minder grote rol. Enkel bij de dimensies over de dienstverlening zien we dat gezinnen met minderjarigen wat minder tevreden zijn.

Tabel 29: Correlatie tevredenheid en demografische kenmerken

	Geslacht (man=1)	Leeftijds- categorie	Gezins- grootte	Gezin met minderjarigen
Tevredenheid				
Dienstverlening algemeen		+++	---	
Maatschappelijk werker algemeen		+++	---	
Eerste gesprek		+++	---	
Dimensies dienstverlening				
Toegankelijkheid		+++	---	--
Responsiviteit		+++	---	-
Competentie		+++	--	--
Rechtvaardigheid		+++	---	-
Communicatie		+++	---	---
Respect		+++	---	---
Empathie		+++	---	--
Infrastructuur		++	--	
Effectiviteit		+++	---	--
Dimensies maatschappelijk werker				
Toegankelijkheid		+++	-	
Competentie	---	+++		
Rechtvaardigheid		+++	---	
Communicatie	-	+++		
Respect	-	+++	--	
Empathie	-	+++	--	
Effectiviteit		+++	---	
Betrouwbaarheid	--	+++	--	

¹⁰ + of - betekent dat de hypothese van een niet-correlatie met meer dan 90% kans kan verworpen worden ($p < 0.1$), ++ of -- betekent dat de hypothese van een niet-correlatie met meer dan 95% kans kan verworpen worden ($p < 0.05$), +++ of --- betekent dat de hypothese van een niet-correlatie met meer dan 99% kans kan verworpen worden ($p < 0.01$).

In Tabel 30 staan, op dezelfde manier, de correlaties tussen de tevredenheid enerzijds en de nationaliteit, het geboorteland en de thuistaal anderzijds. Daarop zien we dat er een sterke relatie bestaat tussen de tevredenheid en deze variabelen. Niet-Belgen zijn minder vaak tevreden en hetzelfde geldt voor mensen die niet geboren zijn in België. De thuistaal speelt een iets minder grote rol: bij de tevredenheid over de maatschappelijk werker zien we meestal geen correlatie.

Tabel 30: Correlatie tevredenheid en nationaliteit, herkomst en thuistaal

	Nationaliteit niet-Belg	Niet geboren in België	Thuistaal niet Nederlands
Tevredenheid			
Dienstverlening algemeen	---	---	---
Maatsch. werker algemeen	---	---	---
Eerste gesprek	---	---	---
Dimensies dienstverlening			
Toegankelijkheid	--	-	-
Responsiviteit	--	---	--
Competentie	--	---	---
Rechtvaardigheid		--	
Communicatie	---	---	---
Respect	---	---	-
Empathie	---	---	---
Infrastructuur			
Effectiviteit	---	---	---
Dimensies maatsch. werker			
Toegankelijkheid			
Competentie	---	---	
Rechtvaardigheid	-	--	
Communicatie	---	---	
Respect	--	--	
Empathie	--	--	-
Effectiviteit	-		
Betrouwbaarheid	--	-	

Tenslotte gaan we de correlatie na tussen de tevredenheid en de kenmerken van het contact met het OCMW (Tabel 31). De relatie is minder sterk dan in de voorgaande tabellen. Relatief nieuwe gebruikers (minder dan 2 jaar gebruiker van het OCMW) zijn wat meer tevreden over het eerste gesprek en een aantal dimensies van de dienstverlening. De frequentie van het contact vertoont eerder een negatieve samenhang met de tevredenheid over het eerste gesprek en een aantal dimensies van de dienstverlening, en in mindere mate van de maatschappelijk werker. De frequentie van de huisbezoeken vertoont geen correlatie met de tevredenheid. Ook de impact van wie het initiatief nam om naar het OCMW te gaan is klein.

Tabel 31: Correlatie tevredenheid en kenmerken van het contact met het OCMW

	Recent eerste contact (<2 jaar)	Frequentie contact	Frequentie huisbezoek	Eigen initiatief
Tevredenheid				
Dienstverlening algemeen				
Maatsch. werker algemeen				
Eerste gesprek	++	--		
Dimensies dienstverlening				
Toegankelijkheid	+			
Responsiviteit	++	--		
Competentie				
Rechtvaardigheid	++	--		-
Communicatie		--		+
Respect	++	---		
Empathie				
Infrastructuur				
Effectiviteit				
Dimensies maatsch. werker				
Toegankelijkheid				-
Competentie				
Rechtvaardigheid				
Communicatie				
Respect		-		
Empathie		-		
Effectiviteit				
Betrouwbaarheid		--		-

Sommige van bovenstaande effecten kunnen echter beïnvloed worden door de correlatie met andere variabelen. Zo weten we dat niet-Belgen gemiddeld jonger zijn dan Belgen, en dit zou de mindere tevredenheid van deze groep kunnen verklaren, aangezien jongeren gemiddeld immers minder tevreden zijn. Om zulke effecten te vermijden hebben we bovenstaande correlaties herberekend waarbij er gecontroleerd wordt voor leeftijd, nationaliteit, geslacht en gezinsgrootte. Dat wil zeggen dat we die laatste variabelen constant houden bij het berekenen van correlaties van andere variabelen.

Het geslacht en de gezinsgrootte blijken weinig effect te hebben op de impact van de andere variabelen en worden hier verder niet gebruikt. Er is wel een groot effect van de leeftijd en in mindere mate van de nationaliteit: die laatste heeft vooral een effect op de impact van het geboorteland en het taalgebruik. Tabel 32, Tabel 33 en Tabel 34 hernemen bovenstaande tabellen, waarbij werd gecontroleerd voor leeftijd en nationaliteit.

In Tabel 32 zien we dat de invloed van het geslacht min of meer hetzelfde blijft, en de leeftijd blijft overal een positieve rol spelen, zij het wat minder voor effectiviteit. De invloed van de gezinsgrootte neemt wel duidelijk af. Er is enkel nog een sterke negatieve correlatie bij communicatie en empathie. Het al dan niet hebben van minderjarige kinderen speelt geen onafhankelijke rol.

Tabel 32: Correlatie tevredenheid en demografische kenmerken, gecontroleerd voor leeftijd en nationaliteit

	Geslacht (man=1)	Leeftijds- categorie	Gezins- grootte	Gezin met minderjarigen
Tevredenheid				
Dienstverlening algemeen		+++		
Maatsch. werker algemeen		+++	--	
Eerste gesprek		+++		
Dimensies dienstverlening				
Toegankelijkheid		++	--	
Responsiviteit		+++		
Competentie		+++		
Rechtvaardigheid		+++	-	
Communicatie		+++	---	
Respect		+++	--	
Empathie		+++	---	
Infrastructuur		++		
Effectiviteit		+	-	
Dimensies maatsch. werker				
Toegankelijkheid		+++		
Competentie	--	+++		
Rechtvaardigheid		+++	-	
Communicatie	-	+++		
Respect	-	+++		
Empathie	-	+++		
Effectiviteit		+++	-	
Betrouwbaarheid	--	++		

Ook de impact van de nationaliteit neemt sterk af (Tabel 33). De negatieve impact op zaken die met communiceren te maken hebben blijft wel duidelijk overeind: het eerste gesprek, de communicatie bij de dienstverlening, maar ook empathie bij de dienstverlening. Het effect van de andere variabelen (geboorteland en thuistaal) is nu erg klein geworden. Er is enkel nog een sterke negatieve impact op communicatie bij de dienstverlening en op empathie wanneer men niet geboren is in België. Voor de andere items had de lagere tevredenheid dus meer te maken met de leeftijd dan met de nationaliteit of herkomst.

Tabel 33: Correlatie tevredenheid en nationaliteit, herkomst en thuistaal, gecontroleerd voor leeftijd en nationaliteit

	Nationaliteit niet-Belg	Niet geboren in België	Thuistaal niet Nederlands
Tevredenheid			
Dienstverlening algemeen	--	-	
Maatsch. werker algemeen			
Eerste gesprek	---	-	
Dimensies dienstverlening			
Toegankelijkheid			
Responsiviteit		-	
Competentie		-	--
Rechtvaardigheid			
Communicatie	---	---	---
Respect			
Empathie	---	---	-
Infrastructuur			
Effectiviteit	--		--
Dimensies maatsch. werker			
Toegankelijkheid			
Competentie			
Rechtvaardigheid			
Communicatie	--		
Respect			
Empathie			
Effectiviteit			
Betrouwbaarheid			

Tabel 34 toont tenslotte de correlaties met de kenmerken van het contact met het OCMW, gecontroleerd voor leeftijd en nationaliteit. Opvallend is de veel grotere impact van het moment van het eerste contact. Wanneer men nog niet lang gebruiker is van het OCMW, is men meer tevreden, vooral over de dienstverlening. De impact van de frequentie van het contact verdwijnt zowat helemaal, met uitzondering van de negatieve impact op respect binnen de dienstverlening. Het eigen initiatief heeft een iets grotere impact dan in Tabel 31, en die impact is negatief.

Tabel 34: Correlatie tevredenheid en kenmerken van het contact met het OCMW, gecontroleerd voor leeftijd en nationaliteit

	Recent eerste contact (<2 jaar)	Frequentie contact	Frequentie huisbezoek	Eigen initiatief
Tevredenheid				
Dienstverlening algemeen	++			
Maatsch. werker algemeen				
Eerste gesprek	+++			
Dimensies dienstverlening				
Toegankelijkheid	+++			
Responsiviteit	+++			
Competentie	++			-
Rechtvaardigheid	+++			--
Communicatie				
Respect	+++	---		--
Empathie	++			
Infrastructuur	+			-
Effectiviteit				-
Dimensies maatsch. werker				
Toegankelijkheid	+			-
Competentie				-
Rechtvaardigheid	++			
Communicatie				-
Respect	++			--
Empathie	+			
Effectiviteit				-
Betrouwbaarheid		-		--

6.5 Het opstellen van nieuwe dimensies

De dimensies uit Tabel 25 en Tabel 28 werden opgebouwd door verschillende items uit de bevraging samen te nemen op basis van een theoretisch model. De verschillende items binnen een dimensie zouden één onderliggend concept moeten meten. We kunnen nagaan of dat ook in werkelijkheid zo is. Geven de respondenten inderdaad vaak dezelfde score op de items binnen één dimensie, en zijn er grote verschillen met de items uit andere dimensies? We kunnen dit nagaan aan de hand van een factoranalyse. Die analyse gaat op zoek naar items waarop respondenten vaak dezelfde score geven. Deze op elkaar gelijkende items worden vervolgens, via een wiskundige formule, bij elkaar gevoegd om tot een nieuwe dimensie te komen. Op die manier worden een aantal nieuwe dimensies opgesteld die de informatie van de oorspronkelijke items bundelen. Deze nieuwe dimensies noemen we factoren. We gebruiken alleen die factoren die meer informatie bundelen dan één afzonderlijk item.¹¹

In **eerste instantie** passen we de analyse toe op **alle items samen**, zowel die over het eerste gesprek, over de dienstverlening als over de maatschappelijk werker. Een aantal items werden evenwel niet meegenomen omdat de respons te laag was, namelijk 'voldoende open tijdens kantooruren', 'bereikbaarheid voor dringende hulp', 'korte wachttijd in de wachtzaal', 'openheid voor klachten en bedenkingen', 'de MW komt op huisbezoek indien gewenst', 'tevreden over de wachtzalen', 'MW kan zich inleven in mijn situatie', 'MW houdt rekening met wat ik nodig heb', 'Zorgt dat ik problemen zelf kan aanpakken' en 'Betrekt mij bij de stappen die gezet worden'.

Uit deze eerste analyse blijkt dat alle items over het eerste gesprek samenkomen in één factor. Hetzelfde geldt voor de items over de maatschappelijk werker. Het item 'de MW is te bereiken als nodig' correleert echter ook wel met het item over de dienstverlening 'voldoende open tijdens kantooruren'. De items 'situatie is verbeterd door hulp van MW' en 'leefbaarheid is verbeterd door hulp van MW' correleren ook met het item over de dienstverlening 'mijn situatie verbetert door de dienstverlening'.

Hieronder bekijken we de items over het **eerste gesprek**, over de **dienstverlening** en over de **maatschappelijk werker apart**.

Wanneer we de stellingen over het **eerste gesprek** gebruiken in een factoranalyse, komt er slechts één factor uit de analyse, die 71% van de oorspronkelijke informatie bevat. Dit betekent dat we alle items mogen optellen omdat ze één dimensie vormen. Een aanvullende methode om na te gaan of de optelling van een aantal items één coherente schaal vormt, is het bepalen van Cronbach's alpha. Daar wordt niet alleen nagegaan of alle items inderdaad bijdragen tot een onderliggende schaal, maar ook hoe sterk de items samenhangen, uitgedrukt in een waarde tussen 0 (geen samenhang) en 1 (maximale samenhang). Uit deze analyse blijkt dat alle items inderdaad bijdragen tot één enkele schaal, en dat de samenhang relatief sterk is: de waarde van Cronbach's alpha bedraagt 0,84.

¹¹ Het gaat meer bepaald om de variantie, waarbij elk van de oorspronkelijke variabelen wordt gestandaardiseerd om een gelijke variantie te bekomen. We gebruiken hier concreet de techniek van principale componentenanalyse, waarna een varimax-rotatie wordt uitgevoerd.

Ook de items over de **maatschappelijk werker** vormen één factor, die 68% van de oorspronkelijke informatie bundelt. Ook hier mogen we dus alle items optellen om tot één dimensie te komen. Wanneer we hier de methode van Cronbach's alpha toepassen, blijkt één item echter niet bij te dragen tot de samengestelde schaal: 'MW is te bereiken als nodig'. Zonder dit item bedraagt de waarde van Cronbach's alpha 0,98.¹² Het is wel opvallend dat de items 'MW is vriendelijk' en 'MW is beleefd tegen mij' onderling zeer sterk samenhangen, evenals de items 'situatie is verbeterd door hulp van MW' en 'leefbaarheid is verbeterd door hulp van MW'.¹³

Bij de **dienstverlening** hangen de items veel minder sterk samen. De twee factoren, die meer informatie bundelen dan de oorspronkelijke items, bevatten slechts 53% van de oorspronkelijke informatie. De eerste wordt opgebouwd door de meerderheid van de items. Duidelijke uitzonderingen zijn de drie items over toegankelijkheid ('voldoende open tijdens kantooruren', 'goed gelegen en makkelijk bereikbaar' en 'makkelijk betreedbaar'), twee items over communicatie ('brieven makkelijk verstaanbaar' en 'dienst- en hulpverlening is mij bekend'), het item over empathie ('steeds bij dezelfde MW terecht kunnen'), het item over infrastructuur ('tevreden over de spreekkamer') en het item 'snel geholpen bij aanmelding aan balie'. De tweede factor is opgebouwd rond twee van de drie items over toegankelijkheid: 'goed gelegen en makkelijk bereikbaar' en 'makkelijk betreedbaar'. De acht items die niet in de eerste dimensie zitten, correleren niet sterk met elkaar of met andere items.¹⁴ Wanneer we de methode van Cronbach's alpha toepassen, zien we dat de drie items over toegankelijkheid en de twee genoemde items over communicatie de schaal niet mee bepalen. Zonder deze items bedraagt Cronbach's alpha 0,93. De drie andere genoemde items die niet in de eerste dimensie zitten dragen het minst bij tot deze schaal.

¹² Cronbach's alpha is gevoelig aan het aantal items: bij eenzelfde correlatie tussen de items wordt de waarde hoger bij een hoger aantal items.

¹³ Wanneer we niet enkel de factoren gebruiken die meer informatie bundelen dan de oorspronkelijke variabelen, maar ook de factoren die minstens de helft van die informatie bevatten, komen we tot vier factoren, die samen 78% van de oorspronkelijke informatie bundelen. De eerste factor bundelt de meeste items, de tweede wordt bepaald door het item 'MW is te bereken als nodig', de derde door de items 'leefbaarheid is verbeterd door hulp van MW' en 'situatie is verbeterd door hulp van MW' en de vierde door de items 'MW is vriendelijk' en 'MW is beleefd tegen mij'.

¹⁴ Wanneer we niet alleen de factoren gebruiken die meer informatie bundelen dan de oorspronkelijke variabelen, maar ook de factoren die minstens de helft van die informatie bevatten, komen we tot 10 factoren, die samen 85% van de oorspronkelijke informatie bundelen. De laatste 8 factoren worden telkens gevormd door boven genoemde items die niet in de eerste dimensie zitten.

Op basis van deze analyse kunnen we een aantal **nieuwe dimensies** opmaken (Tabel 35).

- De vier items over het eerste gesprek vormen één enkele dimensie. Deze noemen we de dimensie **'eerste gesprek'**.
- Een tweede dimensie gaat over de **manier van werken van de MW**. Deze bundelt heel wat items die gaan over het werk van de MW.
- Een derde dimensie meet de **vriendelijkheid en beleefdheid van de MW**.
- Een vierde dimensie bundelt de drie items over de **verbetering van de leefsituatie**.
- Een vijfde dimensie telt een reeks items op die gaan over de **manier van werken van het OCMW**.
- Een zesde en een zevende dimensie vormen telkens een wat minder coherente schaal en handelen respectievelijk over de **beschikbaarheid** (is de MW te bereiken als nodig en is het OCMW voldoende open tijdens de kantooruren?) en over de **bereikbaarheid en de betreedbaarheid van het OCMW**.¹⁵

Er blijven dan nog vijf **andere** items over, die telkens handelen over een ander concreet aspect van de werking van het OCMW en die niet correleren met andere items, namelijk 'snel geholpen bij aanmelding aan balie', 'makkelijke verstaanbaarheid van brieven', 'bekendheid van de hulp- en dienstverlening', 'steeds bij dezelfde maatschappelijk werker terecht kunnen' en 'tevredenheid over de spreekkamer'.

¹⁵ Cronbach's alpha voor deze nieuwe dimensies bedraagt respectievelijk 0,84, 0,97, 0,89, 0,90, 0,92, 0,61 en 0,61.

Tabel 35: De zeven nieuwe dimensies

Dimensie	Items	
Eerste gesprek	Snel genoeg ontvangen Goede eerste kennismaking Voldoende tijd besteed door MW Kon alles naar voor brengen	items eerste gesprek items MW items dienstverlening
Manier van werken MW	Bij MW terecht kunnen voor alle problemen MW is bekwaam MW werkt nauwkeurig en stipt MW behandelt mij rechtvaardig MW geeft verstaanbare uitleg MW legt uit welke stappen zij zet in dossier MW behandelt mij als gelijke of evenwaardige MW respecteert mijn privacy MW maakt voldoende tijd voor mij MW luistert naar wat ik te vertellen heb MW probeert goed te helpen MW heeft begrip voor mij en mijn situatie MW houdt rekening met mijn mening Tevreden over de hulp van de MW MW geeft altijd juiste informatie MW doet wat hij/zij zegt	
Vriendelijkheid/beleefdheid MW	MW is vriendelijk MW is beleefd tegen mij	
Verbetering leefsituatie	Situatie is verbeterd door hulp van MW Leefbaarheid is verbeterd door hulp van MW Mijn situatie verbetert door de dienstverlening	
Manier van werken OCMW	Voldoende snelle behandeling Doorverwijzing naar de juiste persoon Rechtvaardige en eerlijke behandeling volledige informatie over beslissingen Volledige, duidelijk en juiste informatie Vriendelijke en behulpzame behandeling Met respect en beleefd behandeld Respect voor mijn privacy	
Beschikbaarheid	MW is te bereiken als nodig Voldoende open buiten kantooruren	
Bereikbaarheid/betreedbaarheid OCMW	Goed gelegen en makkelijk bereikbaar Makkelijk betreedbaar	
Andere items	Snel geholpen bij aanmelding aan balie Brieven makkelijk verstaanbaar Dienst- en hulpverlening is mij bekend Steeds bij dezelfde MW terechtkunnen Tevreden over de spreekkamer	

6.6 Weinig impact van gemeentelijke kenmerken

Is er een samenhang tussen de tevredenheidsscores van deze dimensies en een aantal gemeentelijke kenmerken, zoals de bevolkingsdichtheid, de schaal van de gemeente of het socio-economisch profiel? Dit kunnen we testen door een variantieanalyse toe te passen. Deze analyse gaat na of er significante verschillen zijn in de gemiddelde tevredenheid tussen verschillende groepen van gemeenten. We groeperen de gemeenten telkens in zes categorieën op basis van de bevolkingsdichtheid, de totale bevolkingsomvang, en een aantal socio-economische gegevens: het aandeel mensen met een voorkeursregeling in de ziekteverzekering (als indicatie voor een laag inkomen), het gemiddeld inkomen en het aandeel leefloners. Die laatste zegt niet alleen iets over het socio-economisch profiel van de gemeente, maar ook over de werking van het OCMW zelf.¹⁶

De impact van deze kenmerken van gemeenten op de tevredenheidsscores blijkt erg klein. Hier en daar is er wel een significant verschil tussen één of meerdere categorieën van gemeenten, maar er is geen sprake van een systematisch verschil. We kunnen bijvoorbeeld niet stellen dat een hogere bevolkingsdichtheid aanleiding geeft tot een grotere tevredenheid over de manier van werken van de maatschappelijk werker, ook al is de vijfde categorie significant hoger dan de tweede en de derde. Er is wel een significant verschil tussen de individuele gemeenten op het vlak van bereikbaarheid/betreedbaarheid.

Dat de gemeentelijke kenmerken geen grote rol spelen, kunnen we ook afleiden uit een reeks van multiële regressieanalyses, die de tevredenheid over een bepaalde dimensie beschouwen als een functie van een reeks onafhankelijke variabelen: de gemeentelijke kenmerken, maar ook nationaliteit en leeftijdsklasse. Geen enkele van de ruimtelijke categorieën levert daarbij een significante bijdrage op, en dit geldt voor alle dimensies. Dit is wel het geval voor de niet-ruimtelijke variabelen nationaliteit en leeftijdsklasse. Zo heeft de nationaliteit een significant negatief effect op de tevredenheid over het eerste gesprek. De leeftijd heeft voor de meeste dimensies een positieve impact op de tevredenheid. Enkel voor de verbetering van de leefsituatie en voor de bereikbaarheid/betreedbaarheid van het OCMW is dat niet significant.¹⁷

¹⁶ De opdeling in zes groepen gebeurt aan de hand van het gemiddelde en de standaarddeviatie. Er zijn drie groepen boven en drie groepen beneden het gemiddelde, met als klassegrenzen telkens een halve en een hele standaarddeviatie.

¹⁷ Ook een variantieanalyse levert voor nationaliteit en leeftijdsklasse een significant verschil op tussen de (niet-ruimtelijke) categorieën.

7. Besluit

UC Leuven Limburg ontwikkelde in opdracht van de provincie Vlaams-Brabant een onderzoek naar de kwaliteit van de hulpverlening bij de sociale diensten van OCMW's, waarbij het **gebruikersperspectief** centraal staat. Het onderzoek werd uitgevoerd bij **1.756 gebruikers van 28 Vlaams-Brabantse OCMW's**.

Uit de analyse van de gezamenlijke resultaten blijkt dat de **algemene tevredenheid over de dienstverlening** van de OCMW's bij de gebruikers van de sociale dienst **gemiddeld zeer hoog** is. De gemiddelde tevredenheid op een schaal van 1 (zeer ontevreden) tot 5 (zeer tevreden) bedraagt 4,2. 83% van de gebruikers is tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening. Slechts 6% is ontevreden of zeer ontevreden en 11% situeert zich tussen de twee. In een open vraag werd bij de gebruikers gepeild naar de reden voor de tevredenheid of ontevredenheid over de dienstverlening. In de spontane antwoorden van de gebruikers gaat het bijna uitsluitend over de **maatschappelijk werker**, wat de **centrale rol** bevestigt die deze speelt voor de gebruiker.

Als dan aan de gebruikers expliciet gevraagd wordt naar de beoordeling van het werk van de maatschappelijk werker, dan blijkt inderdaad een **nog hogere gemiddelde tevredenheid** in vergelijking met de beoordeling van de algemene dienstverlening: een gemiddelde tevredenheidsscore van 4,4 op 5 en 89% (zeer) tevredenen, slechts 5% (zeer) ontevredenen en 6% er tussenin.

Gebruikers geven aan de **waardegebonden dimensies** 'respect' en 'rechtvaardigheid' een iets betere tevredenheidsscore dan de meer doelgerichte dimensies 'toegankelijkheid' en 'effectiviteit van de hulpverlening'. Bij 25 uitspraken, over verschillende aspecten van de dienstverlening, die werden voorgelegd aan de gebruikers is de gemiddelde tevredenheid het grootst over de vriendelijkheid van de maatschappelijk werker, gevolgd door beleefdheid, luisterbereidheid en hulpvaardigheid.

Verder werd er nagegaan of er een **verband** is tussen de **demografische kenmerken** van de gebruikers (leeftijd, geslacht, gezinsgrootte, nationaliteit en herkomst), de **kenmerken van de contacten met het OCMW** (frequentie van de contacten, datum eerste contact) en de tevredenheid over het eerste gesprek, over de dienstverlening en over de maatschappelijk werker. Omdat sommige van deze variabelen onderling een samenhang vertonen (niet-Belgische gebruikers zijn bijvoorbeeld gemiddeld jonger dan Belgische gebruikers), werd daarbij gecontroleerd voor leeftijd, nationaliteit, geslacht en gezinsgrootte.

De leeftijd oefent een heel grote invloed uit op de tevredenheid, en dit bij alle items: **hoe ouder men is, hoe meer tevreden**. Het omgekeerde geldt voor de gezinsgrootte, op een aantal uitzonderingen na. Algemeen kunnen we zeggen: **hoe groter het gezin, hoe minder tevreden** men is. Het geslacht speelt een minder grote rol. Enkel over de maatschappelijk werker zijn mannen soms wat minder tevreden.

Niet-Belgen zijn minder vaak tevreden en hetzelfde geldt voor mensen die niet geboren zijn in België. Ze zijn duidelijk **negatiever over zaken die met communiceren te maken hebben**: het eerste gesprek, de communicatie bij de dienstverlening..., maar ook over de empathie (zich kunnen inleven) op het vlak van de dienstverlening.

Relatief nieuwe gebruikers (minder dan 2 jaar) zijn wat **meer tevreden over het eerste gesprek en een aantal dimensies van de dienstverlening**. De frequentie van het contact tussen gebruiker en OCMW vertoont eerder een negatieve samenhang met de tevredenheid over het eerste gesprek en een aantal dimensies van de dienstverlening en in mindere mate van de maatschappelijk werker. Er is geen correlatie tussen de tevredenheid en de frequentie van huisbezoeken.

Ter afronding kan gesteld worden dat het **beoordelen** van de kwaliteit van de hulpverlening niet enkel moet gebeuren vanuit de rationaliteit van het beleid en het management, maar ook **vanuit de rationaliteit van de gebruiker en de sociaal werker**. Het UCLL onderzoek zoemde in op het belang dat OCMW-gebruikers hechten aan de diverse aspecten van de hulpverlening en wat ze er precies aan waarderen. In het licht van de aangekondigde hervormingen in de structuur van de OCMW-dienstverlening dient dit perspectief zeker meegenomen te worden.

8. Bibliografie

- Cockx, F., & Gehre, G. (2015). *Cursus Methoden van Sociaal Werk*. Leuven: UCLL.
- Cox, N., & Van der Vorst, N. (2015, 4, Mei 30). Kwaliteit van hulpverlening. Legitimatie-clash van het sociaal werk. *Sociaal.Net*, 1-6.
- Homans, L. (2015). *Nota van de Vlaamse Regering over de integratie van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn in de gemeentebesturen: inhoudelijke en procesgerelateerde krijtlijnen*. Brussel: Vlaams Parlement.
- Lambert, M., & Barley, D. (2001). Research summary on the therapeutic relationship and psychotherapy outcome. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 38(4), 357-361.
- Mathijssen, C. (2008). *Activeringspraktijken in de Sociale Economie: een casestudie bij buurt- en nabijheidsdiensten*. Leuven: KULeuven.
- Omlo, J., Bool, M., & Rensen, P. (2013). Evalueren in de sociale sector. In J. Omlo, M. Bool, & P. Rensen, *Weten wat werkt. Passend evaluatieonderzoek in het sociale domein* (pp. 11-36). Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1986). *SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Cambridge: Marketing Science Institute.
- Provincie Limburg. (2008). *Tevredenheidsmeting bij Limburgse OCMW-cliënten 2007. Globale resultaten*. Hasselt.
- Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten. (2015, 2, februari 4). Naar een sterker lokaal sociaal beleid - integratie van gemeente en OCMW. Standpunt Raad van Bestuur. Brussel: VVSG.
- Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten. (2015, 3, maart 4). Naar een sterker lokaal sociaal beleid na integratie gemeente-OCMW. Standpunt Raad van Bestuur. Brussel.
- Van Schuylenbergh, P. (2009, 2). OCMW decreet ontleed. Vereniging van Belgische Steden en Gemeenten.
- X. (2003, 10 17). Decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen. *Belgisch Staatsblad*.
- X. (2008, 12 24). Decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn. *Belgisch Staatsblad*.



**Steunpunt sociale planning
Dienst Welzijn**

Provincieplein 1 - 3010 Leuven
Tel. 016-26 77 87 - socialeplanning@vlaamsbrabant.be

Beleidsverantwoordelijke

gedeputeerde Monique Swinnen
tel. 016-26 70 57
kabinet.swinnen@vlaamsbrabant.be

**UC Leuven Limburg
Groep Gezondheid en Welzijn**

Campus Sociale School Heverlee
Peter Raymaekers - peter.raymaekers@ucll.be - tel. 016-37 51 60
Frank Dupont - frank.dupont@ucll.be - tel. 016-37 51 21
Sofie Van Pelt - sofie.vanpelt@ucll.be - tel. 016-37 51 46

D/2015/8495/20